

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	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。【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			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	评估“好差评”评价数据覆盖政务服务中心情况【大厅覆盖率=有评价的大厅数量/本部门大厅数量】；评估本部门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		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比法定时限的减时限情况【(1-实际办件办理时间和/办件的法定办结时限)*100%】。通过行政协助方式支持“减时限、减跑动”服务的工作情况，重点评估各部门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，通过各部门横向对比的方式，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”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。
7			“随申码”拓展场景应用情况	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”“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】；重点评估各部门在医疗健康、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】；评估各部门“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	在线服务 成效度 (政务服务“好差评”)	“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		特色创新	免申即享	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、个人类分别统计】、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			“两个免于提交”工作	评估阻碍“两个免于提交”制度修订情况。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计数据，结合部门前台系统自主统计数据修正】。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	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）	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	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			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			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 (政务服务“好差评”)	特色创新	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、电子档案已移交进馆情况】。
17			涉疫服务工作	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	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。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）。【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			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事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		统一身份认证	统一身份认证体系接入	评估各部门对接“一网通办”统一身份认证体系的情况；评估各部门接入“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		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）、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、“五要素”信息等问题，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】

序号	一级	二级	三级	评估要点
23	政务服务 “一张网” 建设	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。
24			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	移动端服务	移动端应用整合	评估各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事服务接入情况。
27			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】。
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。评估国家政务服务基本目录中各部门事项对应的比例。评估各部门根据2022年度权责清单调整政务服务事项情况。评估国家行政许可清单对应梳理和认领情况。
30	服务事项 覆盖度	公共服务 事项	公共服务事项 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。
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			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			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者需要到现场次数。
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	线上线下融合度	政务服务标准化	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》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			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	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			优化事项办理模式	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中心的行政许可事项。
48		帮办服务	线下帮办	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支撑能力【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。
50		服务拓展	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			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	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目录数】，重点评估数源工程、免申即享。评估目录编制的完整性【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）【规范库表目录数量/该单位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。评估重要数据目录的数量【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目录数/含主体目录总数*权重】评估已挂载资源（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/状态正常的资源目录总数】。
55		数据共享	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/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】
56		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。
57		数据安全	数据安全	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。
59			公共数据管理与运行机制	评估各市级部门数据治理内设机构职能设置和组织保障情况，评估各市级部门数据治理、质量和安全管理配套制度和数据标准的制定；评估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	电子证照制发与归集	评估本部门、本系统、本行业电子证照应归尽归情况，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已归集正式数据的比例【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申请信息和材料，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、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	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。【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			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；评估各区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】；评估本区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		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【(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【(1-实际办件办理时间和/办件的法定办结时限)*100%】。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（情形）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（不包括公安、税务、烟草）即办办件量居前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”及“随申码”	“两页”工作推进情况

序号	一级	二级	三级	评估要点
7	在线服务 成效度 (政务服务 “好差评”)	“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数量、“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。
9		特色创新	免申即享	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、个人类分别统计】、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		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。综合评估各区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，结合各区前台系统自主统计数据修正】。评估通过行政协助方式实现免交的情况。
11		特色创新	“一件事”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。
12		特色创新	“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】。
13		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，通过电子证照库数据评估各区《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。
14		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。

序号	一级	二级	三级	评估要点
15	在线服务 成效度 (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			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/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	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。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。【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			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事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	在线办理成熟度	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		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。【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证件编码等问题，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】
23	政务服务“一张网”建设	政务服务平台	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。
24			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	移动端服务	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【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）】。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【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】；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【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【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】。

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	服务事项覆盖度	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			区级自管公共服务事项办理成效	评估区级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	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		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。
37			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。

序号	一级	二级	三级	评估要点
38	线上线下一体化融合度	政务服务标准化	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》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			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，各级政务服务中心综合窗口比例达到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	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、统一预约服务等；评估政务自助服务建设情况，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			优化事项办理模式	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中心的依申请行政权力事项情况。
42		帮办服务	线下帮办	评估各区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			线上帮办	评估各区线上帮办服务情况，重点评估智能客服服务支撑能力【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		服务拓展	公共服务场景应用	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			长三角“一网通办”和“跨省通办”	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	数据治理应用	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）【规范库表目录数量/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。评估由区级统筹收集数据的完整性、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目录数/含主体目录总数*权重】评估已挂载资源（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/状态正常的资源目录总数】。		
49		数据共享	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/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】。		
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、安全管理等关键功能点的建设情况。评估市区平台对接能力，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	数据安全	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。

序号	一级	二级	三级	评估要点
54	数据治理 应用	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			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职能设置，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		电子证照	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申请信息和材料，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、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	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。【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			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】；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		服务满意度	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-实际办件办理时间和/办件的法定办结时限)*100%】。	
5			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”及“随申码”	“两页”工作推进情况	“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，各管委会应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	在线服务 成效度 (政务服务 “好差评”)	“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、线上帮办、及“两页”等场景支撑情况。
9		特色创新	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、个人类分别统计】、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			“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修正】。
11			“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，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，特别是持续推动业态手册优化、系统对接工作情况。通过电子证照库数据评估《行业综合许可证》发证数量、包含的新颁发单项许可证数量。通过宣传报道以及上报材料，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”创新政府数字化履职方式、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	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。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。【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】
17			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事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】
18			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。
19		统一身份认证	统一身份认证体系接入	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。【依托国家部委系统进行网上办理的事项除外】
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【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。【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证件编码等问题，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】
21		服务方式完备度	政务服务“一张网”建设	一网服务
22	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	服务方式 完备度	移动端服务	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			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【包括服务访问量、用户关注度、用户访问月活、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【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】。
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	服务事项 覆盖度	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办理类公共服务事项的数量。
28		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（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联度】
29	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承诺期限，明确说明是工作日还是自然日。
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			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）】。

序号	一级	二级	三级	评估要点
32		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 准确度	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	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》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）
36			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，政务服务中心综合窗口比例达到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：政务服务中心管理系统和随机检查情况）
37		融合服务 能力	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、统一预约服务等；评估政务自助服务建设情况。（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）
38			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中心的依申请行政权力事项情况。
39		帮办服务	线下帮办	评估各区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			线上帮办	评估各区线上帮办服务情况，重点评估智能客服服务支撑能力【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】。
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	数据治理应用	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）【规范库表目录数量/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。评估由区级统筹收集数据的完整性、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/状态正常的资源目录总数】。
44		数据共享	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/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情况。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。
47		数据安全	数据安全	数据安全管理

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申请信息和材料，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、给付、奖励、确认、裁决和其他类事项。