**附录五**

**省级政府网上政务服务评估参考指标体系**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **评估要点** | **评分标准** | **对应指南要点** |
| 服务方式完备度A | 服务提供方式A1 | 一站式提供A1—1 | 评估考核本级网上政务服务的提供是否存在多平台（多门户)的情况 | 100分：本级网上政务服务由一个平台（门户）提供服务0分：本级网上政务服务由多平台（多门户）提供服务 | 对应要点：五—（一）-集约建设 |
| 服务入口A1—2 | 评估考核网上政务服务平台（门户)与本地政府门户融合度 | 100分：政务服务平台（门户）在本地政府门户首页有明显导引或链接0分：政务服务平台（门户）在本地政府门户首页没有明显导引或链接 | 对应要点：五—互联网政务服务门户 |
| 服务提供覆盖程度A1—3 | 评估考核本级网上政务服务平台（门户)是否多级联动、统一入口、统一标准提供服务 | 100分：政务服务平台（门户）省、市、县多级平台集约化构建，统一标准提供服务0分：未提供 | 对应要点：五—（一）-1—集约建设 |
| 检索方式A1—4 | 评估考核检索方式的精准性和便捷性 | 100分：提供检索功能0分：未提供 | 对应要点：五—（一）-2—信息检索 |
| 咨询投诉A1—5 | 评估考核咨询投诉渠道是否对应到相关责任部门和人员 | 100分：提供在线投诉通道0分：未提供 | 对应要点：五—（一）-2—用户互动 |
| 服务导引A2 | 事项性质分类导引A2—1 | 评估考核服务是否按事项性质（类型可参照行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他类别、公共服务的分类）提供导引 | 100分：是0分：否 | 对应要点：二—（二）-按事项性质分类 |
| 服务对象分类导引A2—2 | 评估考核服务是否按自然人和法人分类提供导引 | 100分：是0分：否 | 对应要点：二—（二）-按服务对象分类 |
| 实施主体分类导引A2—3 | 评估是否按事项归属部门分类提供导引 | 100分：是0分：否 | 对应要点：二—（二）-按实施主体分类 |
| 服务主题分类导引A2—4 | 评估是否按公众和企业关注的热点或重点领域分类提供导引 | 100分：是0分：否 | 对应要点：二—（二）-按服务主题分类 |
| 服务层级分类导引A2—5 | 评估是否按所辖行政区划（省级、市级、县级、乡级、村级）提供导引 | 100分：是0分：否 | 对应要点：二—（二）-按服务层级分类 |
| 多渠道服务A3 | PC端A3—1 | 评估是否提供PC端服务 | 100分：提供0分：未提供 | 对应要点：五—（一）-1—多渠道服务 |
| 移动端A3—2 | 评估是否提供移动端服务 | 100分：提供0分：未提供 | 对应要点：五—（一）-1—多渠道服务 |
| 政务公众账号A3—3 | 评估是否提供政务公众账号服务 | 100分：提供0分：未提供 | 对应要点：五—（一）-1—多渠道服务 |
| 电话热线服务A3—4 | 评估是否提供电话热线服务 | 100分：提供0分：未提供 | 对应要点：五—（二）-2—政务服务热线 |
| 服务事项覆盖度B | 事项清单公布情况B1 | 权力清单公布情况B1—1 | 评估是否公布权力清单 | 100分：已公布0分：未公布 | 对应要点：四—（二）-事项清单标准化 |
| 公共服务清单公布情况B1—2 | 评估是否公布公共服务清单 | 100分：已公布0分：未公布 | 对应要点：四—（二）-事项清单标准化 |
| 办事指南发布情况B2 | 行政权力事项办事指南发布情况B2—1 | 评估纳入本级行政权力清单的行政权力事项办事指南发布情况 | 按照发布办事指南的事项数量与纳入本级行政权力清单的事项总数量占比计分（本事项按照事项小项（分项）统计） | 对应要点：四—（二）-办事指南规范化 |
| 公共服务事项办事指南发布情况B2—2 | 评估纳入本级公共服务清单的服务事项办事指南发布情况 | 按照发布办事指南的事项数量与纳入本级公共服务清单的服务事项总数量占比计分（本事项按照事项小项（分项）统计） | 对应要点：四—（二）-办事指南规范化 |
| 规范化程度B3 | 事项清单标准化程度B3—1 | 评估对列入清单的政务服务事项，是否按照同一政务服务事项在纵向不同层级、横向不同区域间，保持事项名称、类型、依据、编码等要素相对统一 | 100分：是0分：否 | 对应要点：四—（二）-事项清单标准化 |
| 事项清单要素完备程度B3—2 | 评估事项清单是否具备名称、编码、类型、依据、行使主体、流程图和监督方式等必备要素 | 100分：要素完备提供0分：未提供 | 对应要点：四—（二）-事项清单标准化 |
| 办事指南要素完备程度B3—3 | 依据本指南《附录一：政务服务事项实施清单要素》提出的36项要素名称，评估办事指南要素提供数量（根据工作推进进度和重点，前期评估以许可类事项为评估样本） | 按照发布办事指南提供的要素数量计分 | 对应要点：四—（二）-事项清单标准化 |
| 事项清单与办事指南关联度B3—4 | 评估事项清单和办事指南是否按事项集中关联提供 | 100分：提供0分：未提供 | 对应要点：四—（二）-事项清单标准化 |
| 办事指南准确度C（根据工作推进进度和重点，此项评估可先以许可类事项为评估样本） | 事项基本信息C1 | 事项编码C1—1 | 评估是否按同一区域内的统一编码规则进行赋码 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办事指南要素和附录一 |
| 事项类型C1—2 | 评估是否明确标注所属事项类型（类型可参照行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他类别、公共服务的分类） | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办事指南要素和附录一 |
| 办理部门C1—3 | 评估是否明确标注该事项的受理部门 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办事指南要素和附录一 |
| 法定时限C1—4 | 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 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办事指南要素和附录一 |
| 承诺时限C1—5 | 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 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办事指南要素和附录一 |
| 办理地点C1—6 | 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、房间号或者窗口号 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办事指南要素和附录一 |
| 受理时间C1—7 | 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） | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办事指南要素和附录一 |
| 办理依据C1—8 | 评估是否明确标注该事项办理依据的法律、法规、文件的名称和所引用的条项和款项的具体内容 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办事指南要素和附录一 |
| 结果样本C1—9 | 评估是否明确提供该事项申请同意后形成的批文或证照等结果文书样本。样本要求清晰美观，图片中涉及企业或个人不宜公开信息须作隐藏处理。 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办事指南要素和附录一 |
| 收费信息C1—10 | 评估是否明确标注该事项是否收费 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办事指南要素和附录一 |
| 收费依据C1—11 | 评估是否明确标注收费事项的标准及依据 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办事指南要素和附录一 |
| 联系电话C1—12 | 评估是否明确标注该事项受理部门的联系电话 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办事指南要素和附录一 |
| 监督电话C1—13 | 评估是否明确标注该事项监督部门的联系电话 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办事指南要素和附录一 |
| 申请材料信息C2 | 材料名称C2—1 | 评估是否明确注明该事项受理所需材料名称，且材料名称不存在有歧义的描述，如【存在“其他材料”、“相关材料”等兜底性用词】 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—申请材料和附录一 |
| 材料来源或出具单位C2—2 | 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】 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—申请材料和附录一 |
| 数量要求C2—3 | 评估是否明确注明该事项受理所需材料的份数 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—申请材料和附录一 |
| 介质要求C2—4 | 评估是否明确注明该事项受理所需材料的介质要求，如【原件、复印件、电子版】 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—申请材料和附录一 |
| 表格及样表下载C3 | 空表下载服务C3—1 | 评估该事项需要申请人填写的表格是否提供电子表格下载 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—申请材料和附录一 |
| 样表下载服务C3—2 | 评估该事项需要申请人填写的表格是否提供电子样表下载 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—申请材料和附录一 |
| 空表准确性C3—3 | 评估该事项提供下载的空白电子表格的样式完整规范，无乱码等情况 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—申请材料和附录一 |
| 样表准确性C3—4 | 评估该事项提供下载的示例样表完整规范，内容明确，参考性强 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—申请材料和附录一 |
| 办理流程C4 | 办理流程C4—1 | 评估办理流程公开与实际申请一致的事项数量 | 按照已实现办理流程公开与实际申请一致的事项总量与事项总数的占比计分 | 对应要点：四—（二）-2—办理流程和附录一 |
| 流程环节完备性C4—2 | 评估事项提供的办理流程是否涵盖受理、审核、审批、办结、送达等环节要素 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办理流程和附录一 |
| 流程内容详实性C4—3 | 评估事项提供的办理流程中各环节要素中内容及要点是否准确明晰。内容应包含开始时间、结束时间、办理时长、申请人员、办事窗口等要素信息 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办理流程和附录一 |
| 流程图提供C4—4 | 评估事项是否以图像型或表格型格式，明确清晰地绘制出所涉及的法定程序和环节以及时限要求 | 逐项检查是否明确提供，按照无问题事项占总事项的比例计分 | 对应要点：四—（二）-2—办理流程和附录一 |
| 在线办理深度D | 在线办理程度D1（根据工作推进进度和重点，此项评估可先以许可类事项为评估样本） | 一级网上办理D1—1 | 对照网上政务服务办理深度四级标准①评估已经实现一级网办深度的事项数量 | 逐项对比，按照实现事项占总事项数量比例计分 | 对应要点：五—（一）-2—事项办理的触发和网上政务服务办理深度四级标准① |
| 二级网上办理D1—2 | 对照网上政务服务办理深度四级标准①评估已经实现二级网办深度的事项数量 | 逐项对比，按照实现事项占总事项数量比例计分 | 对应要点：五—（一）-2—（4）事项办理的触发—原件预审和网上政务服务办理深度四级标准① |
| 三级网上办理D1—3 | 对照网上政务服务办理深度四级标准①评估已经实现三级网办深度的事项数量 | 逐项对比，按照实现事项占总事项数量比例计分 | 对应要点：五—（一）-2—（4）事项办理的触发—原件核验和网上政务服务办理深度四级标准① |
| 四级网上办理D1—4 | 对照网上政务服务办理深度四级标准①评估已经实现四级网办深度的事项数量 | 逐项对比，按照实现事项占总事项数量比例计分 | 对应要点：五—（一）-2—（4）事项办理的触发—全程网办和网上政务服务办理深度四级标准① |
| 服务整合度D2 | 网上统一身份认证体系D2—1 | 评估是否建立统一的互联网用户体系，提供自然人和法人的网上注册功能。提供页面和接口两种对外的用户注册服务，实现互联网用户的统一注册 | 100分：已经建立0分：未建立 | 对应要点：七—（一）-统一用户与认证 |
| 电子证照转化度D2—2 | 评估政务服务的办理结果转化为电子证照的事项数量 | 政务服务的办理结果转化为电子证照的事项数与事项总数的占比 | 对应要点：七—（一）-2—证照采集 |
| 电子证照应用度D2—3 | 评估政务服务的办理结果以电子证照格式反馈给用户的总数量 | 政务服务的结果可以电子证照格式反馈给用户的事项数与事项总数的占比 | 对应要点：七—（一）-2—电子证照的应用 |
| 网上支付D2—4 | 评估实现网上支付的事项数量 | 可以提供网上支付的事项数与事项总数的占比 | 对应要点：五—（二）-1—网上支付管理 |
| 结果快递D2—5 | 评估实现结果物流快递的事项数量 | 可以提供办理结果物流快递的事项数与事项总数的占比 | 对应要点：五—（二）-1—物流配套管理 |
| 应用整合度D2—6 | 评估行政处罚等行政权力在政务服务平台上实现网上查询、处理等服务的事项数量 | 可以提供网上查询、处理的事项数与事项总数的占比 | 对应要点：二—（一）-行政处罚、行政强制等行政行为有关要求 |
| 在线服务成效度E | 用户使用度E1 | 个人用户E1—1 | 评估个人用户注册数量 | 按照个人用户注册数量与本区域常驻人口数量的占比计分 | 对应要点：五—（一）-2—用户注册 |
| 法人用户E1—2 | 评估法人用户注册数量 | 按照法人用户注册数量与本区域法人单位数量的占比计分 | 对应要点：五—（一）-2—用户注册 |
| 服务时效E2 | 法定办结E2—1 | 评估在法定时限内办结件的总数量 | 按照在法定时限内办结件的数量与当期办件总量的占比计分 | 对应要点：五—（二）-电子监察管理 |
| 承诺办结E2—2 | 评估承诺件在承诺时限内办结件的总数量 | 按照承诺件在承诺时限内办结件的数量与当期承诺件的办结总量的占比计分 | 对应要点：五—（二）-电子监察管理 |
| 即办程度E2—3 | 评估即办件的数量占事项总数的比例 | 按照即办件的数量与事项总数的占比计分 | 对应要点：五—（二）-电子监察管理 |
| 时效异常E2—4 | 评估时效异常办件数量 | 按照出现时效异常办件数量与当期办结总量的占比计分 | 对应要点：五—（二）-电子监察管理 |
| 特色服务E3 | 多证合一E3—1 | 评估多证合一的办件数量 | 按照多证合一的办件数量与当期同类事项办件总量的占比计分 | 对应要点：五—（二）-2—并联审批 |
| 多评合一E3—2 | 评估多评合一的办件数量 | 按照多评合一的办件数量与当期同类事项办件总量的占比计分 | 对应要点：五—（二）-2—并联审批 |
| 多图联审E3—3 | 评估多图联审的办件数量 | 按照多图联审的办件数量与当期同类事项办件总量的占比计分 | 对应要点：五—（二）-2—并联审批 |
| 联合验收E3—4 | 评估通过联合的方式验收的项目数量 | 按照通过联合的方式验收的项目数量与当期验收的项目总量的占比计分 | 对应要点：五—（二）-2—并联审批 |
| 并联审批E3—5 | 评估通过并联审批的方式完成的项目数量 | 按照通过并联审批的方式完成的项目数量与当期审批的项目总量的占比计分 | 对应要点：五—（二）-2—并联审批 |
| 服务普及E4 | 服务覆盖E4—1 | 评估行政区域内各级使用统一服务平台的数量 | 按照本区域内各级使用统一服务平台的数量与区域内政务中心总数的占比计分 | 对应要点：三—（一）-建设方式 |
| 跨区服务E4—2 | 评估跨区域实际办理服务事项的数量 | 按照跨区域实际办理服务事项的数量与事项总数的占比计分 | 对应要点：四—（二）-业务办理协同化 |
| 服务延伸E5 | 网上支付E5—1 | 评估实现网上支付的总笔数 | 按照实现网上支付的总笔数与当期收费总笔的占比计分 | 对应要点：五—（二）-1—基础业务功能 |
| 网上物流E5—2 | 评估实现网上物流传递的总次数 | 按照实现网上物流传递的总次数与当期办结件总数的占比计分 | 对应要点：五—（二）-1—基础业务功能 |

　　注：①网上政务服务办理深度四级标准如下：

　　一级标准：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。

　　二级标准：该事项已经实现原件预审，申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审核机构在平台对材料进行预审，预审通过后，申请人仍需携带纸质材料和相关证件到现场提交办理，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证书结果。整个办理过程应到现场不超过2次。

　　三级标准：该事项已经实现原件核验，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、缴费后领取证书结果。整个办事过程应到大厅现场不超过1次。

　　四级标准：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，提交的材料全部为已验证信息，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证书结果。整个办事过程无需到现场办理。