

汕尾市数字政府改革建设年终考核指标（市直）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	评估范围	评估方式
一、数字政府基础能力指标（80分）						
1	数字化支撑能力A（25分）	数据支撑A1（7分）	办件信息汇聚（2分）	评估相关单位通过省政务大数据中心汇聚的办件数据的数量、质量和范围。	市直	1. 办件量=申办时间为2021年的办件（4.0）情况； 2. 质检通过率=通过4.0质检标准的办件量/办件总量*100%； 3. 办件覆盖率=已产生办件的事项数（依申请6类事项）/上报国家的事项总数（依申请6类事项）*100%。
2			监管数据汇聚情况（2分）	评估相关单位通过省政务大数据中心、国家“互联网+监管”的监管行为采集子系统汇聚的监管数据的数量、质量、范围。	市直	1. 监管数据量=汇聚省政务大数据中心数据量（前置机汇聚）+汇聚省政务大数据中心数据量（国办“互联网+监管”采集系统录入行政行为数据）-省政务大数据中心数据质检错误删除数据量； 2. 监管准确率=质检通过的监管数据量/监管数据量*100%； 3. 监管行为覆盖率=国办系统查数。
3			数据开放情况（2分）	评估相关单位报送开放广东平台的数据情况。	市直	1. 开放数据集数报送量； 2. 开放数据报送量。
4			数据普查（1分）	评估相关单位信息化和公共数据资源普查工作进展情况，包括系统清单、公共数据资源清单和需求清单等三张清单。	市直	1. 系统清单数； 2. 公共数据资源清单数； 3. 需求清单数。
5		数据共享A2（5分）	政务数据目录编制（2分）	评估相关单位依托省政务大数据中心开展本地区政务数据资源目录编制和注册工作情况。	市直	1. 政务数据目录事项覆盖率=本单位政务数据资源目录中关联的政务服务实施清单数/本单位政务服务实施清单数（仅考察事项类型为依申请六类和公共服务事项，有审批结果的事项实施清单）； 2. 质检通过率=通过国家上报质检的数据资源目录数/本单位数据资源目录数。
6			数据调用情况（2分）	评估相关单位围绕应用场景，按照需求导向的原则，申请调用国家政务服务平台和省大数据中心政务服务数据共享接口情况。	市直	1. 累计调用国家接口数。 2. 累计调用省大数据中心接口数。 3. 接口未使用率=未产生调用次数的国家政务服务平台和广东省大数据中心政务服务数据共享接口数 / 累计审核通过的数据共享接口数 * 100%
7			数据审核时效（1分）	申请单位依托省政务大数据中心或自建市级政务大数据中心申请数据时，评估本单位数源单位依托省（或自建市）政务大数据中心开展本单位政务数据审核时效工作情况。	市直	1. 工单平均审核时长=该单位所有工单的审核时长总和/该单位所有工单数量（工作日超过120小时未审核，自动结束，审核记录为120小时）； 2. 工单超时审核率=该单位审核时长为120小时的工单数/该单位所有工单数量。

汕尾市数字政府改革建设年终考核指标（市直）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	评估范围	评估方式
8	数字化支撑能力A (25分)	电子证照、电子印章支撑A3 (8分)	证照汇聚（2分）	评估相关单位的证照开通和签发情况。（在国家政务平台电子证照类型目录和省电子证照目录中证照开通和签发情况）	市直	1. 证照开通率=已开通且有正式签发量（至少签发一条）的证照种类/列入证照目录的电子证照种类*100%（市直）； 2. 年度签发量：本年度累计签发情况； 3. 历史签发量：历史累计签发情况。
9			证照应用（2分）	评估相关单位的电子证照调用量、证照申请量的情况（原则上一个应用对应一个业务系统，一次用证申请应覆盖该应用的全部证照需求，统一申办受理平台、综合受理系统等综合类收件办事系统除外）。	市直	1. 证照申请量：所有用证申请工单中电子证照数量； 2. 年度证照调用量：本年度累计调用情况； 3. 历史证照调用量：历史累计调用情况； 4. 证照免提交=关联电子证照的免提交材料数/免提交材料数。
10			证照免提交（2分）	围绕办事材料关联电子证照免提交方面，评估相关单位在广东省政务服务事项管理系统中已关联电子证照材料免提交的政务服务事项，并通过省政务大数据中心成功对接电子证照的情况。	市直	已关联电子证照且有实际调用量的事项数情况 = 已关联电子证照且有实际调用量的事项数 / 通过关联电子证照实现免提交的事项数 * 100%
11			电子印章（2分）	评估相关单位依托电子印章系统进行电子印章制发和使用的情况，包括制发、印章覆盖范围和签章数量等。	市直	1. 累计印章数量=各单位累计电子印章的制发数量； 2. 加盖电子印章次数=各单位累计电子印章签章次数； 3. 电子印章覆盖率=政务服务网上有服务事项的单位是否至少制发一枚电子印章（市直）。
12		应用支撑A4 (5分)	网上统一身份认证体系（2分）	评估相关单位业务系统按规范接入省统一身份认证平台的情况。	市直	规范对接率=按规范对接的系统数/对接系统总数*100%。
13			省统一认证平台单点登录（2分）	评估相关单位依申请事项和公共服务事项单点登录情况。	市直	单点登录率=已实现单点登录的事项数/事项总数（依申请+公共服务事项）*100%。
14			省级平台一网服务（1分）	评估相关单位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。	市直	人工抽查，问题数，扣分制。 1. 各单位是否存在政务服务网以外的网上政务服务平台（门户）； 2. 广东政务服务网是否有独立域名。

汕尾市数字政府改革建设年终考核指标（市直）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	评估范围	评估方式
15	数字化服务能力B （34分）	服务事项管理 B1（10分）	指南完备度、准确性（2分）	评估相关单位在广东政务服务网发布的行政许可事项办事指南是否完备、准确。	市直	指南抽查准确率。
16			依申请事项+公共服务办事指南发布情况（2分）	评估相关单位在省级政务服务平台发布的依申请+公共服务政务服务事项指南的情况。	市直	依申请+公共服务事项办事指南发布率=已在省级政务服务平台发布依申请+公共服务政务服务事项数/依申请+公共服务政务服务事项总数*100%。
17			办事指南与权力清单关联度（2分）	评估相关单位依申请政务服务事项办事指南与权力清单是否实现集中关联提供。	市直	在广东政务服务网上，抽查权力清单未关联展示对应的事项办事指南的问题数。
18			事项动态化管理（2分）	通过抽查重点事项的方式，依据国务院和省府取消、调整、下放行政审批事项有关文件，评估相关单位是否按照要求做好落实和衔接的工作。	市直	评估政务服务事项：比对国务院2018年以来取消、调整、下放的行政审批事项，检查在地方事项库中是否做了对应更新。重点检查去年以来取消、调整、下放的行政审批事项。抽查发现事项动态化管理的问题数。
19			基层服务（2分）	评估各单位推动下放更多镇街、村居级事项，并实现全程网办或可自助机办理的情况。	市直	（1）本单位下沉到镇街的政务服务事项实施清单总数； （2）本单位下沉到村居平均政务服务事项实施清单数； （3）镇街政务服务事项实施清单达四级网办深度或可自助机办理的比例=（本单位下沉到镇街的政务服务事项实施清单总数中达四级网办深度的数量+可自助机办理的数量）（去重）/本单位下沉到镇街的政务服务事项实施清单总数； （4）村居政务服务事项实施清单达四级网办深度或可自助机办理的比例=（本单位下沉到村居平均政务服务事项实施清单数中达四级网办深度的数量+可自助机办理的数量）（去重）/本单位下沉到村居平均政务服务事项实施清单数。
20		事项标准化B2 （5分）	事项精细化管理（2分）	通过重点事项抽查的方式，评估相关单位在省级政务服务平台提供的依申请类政务服务事项，按照可网上运行的最小颗粒度标准，围绕受理条件、申请材料、办理流程等要素，精细化编制办事指南的情况。	市直	考核重点高频事项按照受理条件不同、申报材料不同、审批标准不同的合理拆分情况，避免恶意拆分。抽查相关单位是否对本单位高频事项合理拆分、是否设置导办等问题，扣分制
21			标准化申报（1分）	评估相关单位推进同一服务事项无差别受理、同标准办理情况。	市直	1.各相关单位统筹清单及二次统筹材料中，未录入依据的材料数量； 2.单位自行增加的材料中，未录入依据的材料数量。 抽查发现问题，扣分制

汕尾市数字政府改革建设年终考核指标（市直）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	评估范围	评估方式
22	数字化服务能力B（34分）	事项标准化B2（5分）	服务一致性（1分）	评估相关单位在国家政务服务平台、省政务服务网等提供服务的基本信息、办理流程、受理标准等内容一致性情况。	市直	评估国家政务服务平台和省级政务服务平台市级高频事项的基本信息、办理流程等标准一致。 抽查发现过国家政务服务平台和广东政务服务网服务信息不一致的事项数量。
23			数据同源（1分）	评估相关单位站点（频道）与相关服务渠道（站点、系统），是否在保障数据源唯一的原则下，同源提供相关服务。	市直	比对各单位网站政务公开等栏目发布的事项信息（名称、类型、法律依据、编码、办理流程、申请材料等）与广东政务服务网的是否一致。 扣分制。
24		服务供给方式B3（9分）	综合受理（2分）	评估各单位依托一体化政务服务平台，政务服务大厅通过设置综合服务窗口，提供依申请事项“全科无差别受理”的情况。	市直	综合受理率=支持综窗受理的事项数/事项总数（市本级）。
25			材料核验（2分）	评估相关单位按照网上政务服务办理深度具体标准，评估提供的政务服务事项实现网上受理和最多跑一次的事项比例。通过重点事项抽查的方式，重点围绕营商环境、弱势群体、跨省通办等方面，评估高频事项网上办理深度。	市直	实现网上受理和最多跑一次的事项比例=网办深度三级和四级的事项数/事项总数。（行政许可+公共服务）。
26			全程网办（2分）	按照网上政务服务办理深度具体标准，评估各单位提供的政务服务事项实现全程网办和零跑动的事项比例。通过重点事项抽查的方式，重点围绕营商环境、弱势群体、跨省通办等方面，评估高频事项网上办理深度。	市直	全程网办和零跑动的事项比例=网办深度四级事项数/事项总数。（行政许可+公共服务）。
27			移动互联网应用程序集约化情况（1分）	评估移动互联网应用程序集约化建设情况，重点评估面向党政机关工作人员和基层干部的办公类、管理类、学习类移动互联网应用程序（包含APP、小程序等渠道）集约化建设情况，结合各地前期整治指尖上的形式主义报送有关互联网应用程序清理整合情况，通过重点应用程序抽查方式进行评估。	市直	每发现一处问题扣相应分数，扣完为止。
28			省级平台移动端应用服务（1分）	评估相关单位政务服务事项向省级政务服务平台移动端延伸的情况。	市直	根据相关单位的移动端上线事项数计分。 1、粤省事上线事项数； 2、粤商通上线事项数。
29			统一入口（1分）	评估相关单位的政务服务渠道是否实现政务服务统一入口的情况。	市直	评估单位网站首页的重点区域是否通过栏目链接、文字或图片链接引导至省级网上政务服务平台本单位频道。

汕尾市数字政府改革建设年终考核指标（市直）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	评估范围	评估方式
30	数字化服务能力B (34分)	服务满意度B4 (6分)	减时间（2分）	评估相关单位依申请+公共服务事项承诺办理时限相对于法定办理时限进行压减的情况。	市直	时限压缩率=（行政许可事项的法定办结时限之和-行政许可事项的承诺办结时限之和）/行政许可事项的法定办结时限之和*100%；（依申请+公共服务事项的法定办结时限之和-依申请+公共服务事项的承诺办结时限之和）/依申请+公共服务事项的法定办结时限之和*100%。
31			减跑动（2分）	评估相关单位依申请+公共服务事项办理平均跑动次数的情况。	市直	平均跑动次数=行政许可事项的到现场次数之和/行政许可事项数；依申请+公共服务事项的到现场次数之和/依申请+公共服务事项数。
32			即办程度（2分）	评估各相关单位面向自然人/法人提供的依申请+公共服务事项中即办事项的情况。	市直	即办件占比=办事类型为“即办件”的行政许可事项数/行政许可事项数*100%；办事类型为“即办件”的依申请+公共服务事项数/行政许可事项数*100%。
33		政务系统使用情况B5 (4分)	政务信息系统迁移上云情况（1分）	评估各相关单位政务信息系统部署上政务云情况。	市直	系统迁移上云数、上云比例。
34			政务信息系统云资源使用情况（1分）	评估各相关单位系统云资源利用率情况。	市直	云资源使用情况（CPU使用率、内存使用率、硬盘使用率）
35			政务外网接入率（1分）	评估相关单位接入政务外网情况。	市直	接入政务外网比例
36			粤政易月活跃情况（1分）	评估各相关单位粤政易平台月活情况。	市直	粤政易月活率。
37	数字化服务成效C (21分)	用户体验度C1 (7分)	查询精准度（2分）	针对政务服务网提供的检索、智能客服等查询服务，通过抽查关键词的方式，评估相关单位服务精准度，主要包括知识库关键词纳入、错链坏链等。	市直	每发现一处问题扣相应分数，扣完为止。
38			申报易用度（2分）	选取同类服务应用，通过模拟在线申报的方式，评估相关单位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。	市直	每发现一处问题扣相应分数，扣完为止。
39			移动政务服务用户体验（1分）	评估相关单位提供移动政务服务应用的友好性、兼容性、可用性等用户体验情况。	市直	加强粤省事、粤商通进驻事项日常监测，发现问题并推动厂商修复，对因业务调整或不可修复的故障，需给省政数局发函做下线处理。抽查移动端未通过体验的问题数量（粤省事与粤商通发现的问题总数），扣分制。

汕尾市数字政府改革建设年终考核指标（市直）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	评估范围	评估方式
40	数字化服务成效C（21分）	用户体验度C1（7分）	便民服务（2分）	评估相关单位推进与企业、群众生产密切的服务事项进驻政务服务网的情况，重点调查供水、供电、供气、公证、法律援助、快递等服务在政务服务网提供的情况。评估相关单位在省或市统一推进便民服务改革项目之外，自己推行的便民服务改革措施。	市直	1. 评估供水、供电、供气、公证、法律援助服务、快递服务等公共服务事项在广东政务服务网进驻情况。 服务事项认领情况=认领的供水、供气、供电、公证、法律援助等服务事项数/目录清单总数。 2. 评估自己推行的便民服务改革措施。
41		服务效能提升C2（6分）	主题集成服务（2分）	评估相关单位围绕企业和群众关注的民生领域，针对高频事项，一件事主题式服务梳理、落地情况。	市直	1. 网办率=可全程网办的事项数/事项总数（统计范围：主体集成服务体验清单） 2. 导办率=可导办的事项数/事项总数（统计范围：主体集成服务体验清单） 3. 抽查存在问题数=主题集成服务存在链接报错、错链、申办流程不正常以及为群众在提供导办服务、业务表单实现一表制，利用数据共享减少数据项的回填，办理材料能达到免提交等问题的数量
42			减证便民（1分）	评估相关单位按照减证便民优化服务的部署要求，依据国务院、国务院相关单位、各地区文件要求，开展证明事项清理工作的情况。	市直	根据相关单位的未取消证明材料依申请事项数计分。 未取消证明材料依申请事项数=本单位办理材料中存在国家和广东省要求还未取消证明材料的事项数（依申请事项）。
43			企业开办全程网办（1分）	评估相关单位围绕企业登记、公章刻制、申领发票和税控社办、员工参保登记、住房公积金企业缴存登记等方面提升企业开办服务水平的情况。	市直	评估涉及到企业开办全程网办的市级单位的情况。 抽查发现企业开办全程网办的问题数量，扣分制（（包括：一网通办进驻粤商通情况、实现电子营业执照签名、企业变更、备案、注销进驻一网通办平台、实现企业开办智能导办、公积金系统对接情况））。
44			区域通办（1分）	评估各相关单位推动相关政务服务事项实现“跨省通办”、省内通办、全市通办情况。	市直	人工统计报数（市级）。 抽查存在问题的情况，扣分制。（注：抽查范围包括：事项“找得到”、单点“用户通”、指南“读得懂”、网上“办得成”、线下“办得成”等）。
45			无障碍服务（1分）	评估相关单位政务服务应用针对弱势群体的服务接入、使用情况，重点调查针对老年人和残障人士等弱势群体使用习惯和办事需求，面向弱势群体进行适老化改造和个性化服务情况。	市直	服务事项认领情况=认领的老年人、残障人群等弱势群体相关的服务事项数/目录清单总数。
46		服务监督C3（6分）	统一咨询投诉（2分）	评估各单位与粤省心政务服务便民热线平台渠道联动情况，包括工单按时办结情况、呼转故障等情况等。	市直	1. 未按时办结工单量：根据《平台工作指引》，依据不同工单类型设置不同办结时限，咨询工单2天，求助4天，投诉10天； 2. 呼转故障修复（次）：无法通过IVR呼转、无法通过人工呼转、主叫号码未正常送达。

汕尾市数字政府改革建设年终考核指标（市直）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	评估范围	评估方式
47	数字化服务成效C（21分）	服务监督C3（6分）	评价数据汇聚（2分）	评估相关单位汇聚到省“好差评”系统的评价数据情况，包括主动评价率。	市直	主动评价率=主动评价数/全部评价数。
48			“好差评”评价情况（2分）	评估相关单位“好差评”系统中差评整改、整体好评情况等内容。	市直	1. 差评按时整改率=已按时办结的工单数/总工单数（除整改期限内工单）*100%； 2. 政务服务质量=平均各渠道评价得分（单个渠道得分=该渠道所有评价得分之和 / 总评价数）； 渠道：实体大厅、政务网、政务APP、粤省事、粤商通。
49		数字政府实施效能C4（2分）	数字政府实施要点完成情况（1分）	评估各相关单位2021年度数字政府改革建设工作要点完成情况。	市直	数字政府改革建设工作要点完成度。
50			2021年度信息化资金执行情况（1分）	评估各相关单位2021年度信息化资金执行情况。	市直	资金执行进度。
二、数字政府重大应用平台指标（20分）						
51	平台建设应用成效D（16分）	社会治理效能D1（10分）	民情地图建设应用成效（10分）	市直单位：评估各相关单位2021年在工作组织、场景建设、应用推广方面的成效。	市直	各单位主动组织，推进各项建设工作，同时，场景建设贴合单位业务实际需求，建成后应用成效良好。
52		营商环境效能D2（6分）	善美“店小二”小程序建设应用成效（6分）	市直单位：评估各相关单位2021年在服务上线、应用推广方面的成效。	市直	各单位主动组织，推进各项建设工作，同时，建设内容贴合一体化平台实施方案要求，有助于提升企业办事的便利性。
53	服务亮点及突出成效E（4分）	服务亮点及成效E1（4分）	数字政府建设相关领域建设成效（4分）	市直单位：评估各单位2021年数字政府建设中取得其他诸如国家级、省级工作试点，被评为优秀案例的，或者在本级工作推进中取得显著工作成绩的。	市直	根据各单位取得国家、省试点或被评为先进案例或在本职工作中取得的显著成效进行评分。
三、加减分						
54	加减分F（8分）	加分F1（4分）	安全工作成效（2分）	评估相关单位开展安全培训、政务外网与单位局域网网络安全应急演练及网络安全制度的相关情况。	市直	人工抽查，各单位的安全情况。
55			“好差评”系统对接情况（2分）	评估各相关单位自建业务系统与“好差评”系统的对接情况。	市直	人工抽查，各单位系统与好差评对接情况。

汕尾市数字政府改革建设年终考核指标（市直）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	评估范围	评估方式
56	加减分F（8分）	减分F2（4分）	响应速度（2分）	评估各单位针对国考、省考迎评存在问题整改响应情况。	市直	经反馈需各有关单位针对国考、省考迎评存在问题进行整改，按整改反馈超时情况进行扣分。
57			网络安全（2分）	评估相关单位政务网络保障情况，包括受到网信、保密、公安、通管、政务信息化主管等网络安全主管有关单位通报情况，以及网络安全事件发生情况。	市直	网络安全通报情况。