《重点城市网上政务服务能力第三方评估指标体系任务分工》

| **一级**  **指标** | **二级**  **指标** | **三级**  **指标** | **评估**  **要点** | **牵头**  **单位** | **配合**  **单位** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 服务创新度 | 主题集成服务 | 通过重点事项抽查的方式，评估各重点城市依托省级网上政务服务平台，围绕企业和群众关注的民生领域，针对重点高频事项，开展一网式集成套餐服务的情况。重点调查评估提供的主题集成式服务的可用性。 | 市政务办 | 市大数据局、市级有关单位，各区县（市）政府 |
| 特色  服务 | 调查评估各重点城市依托全国一体化在线政务服务平台，开展个性化服务创新情况。 | 市政务办、市大数据局 | 市级有关单位，各区县（市）政府 |
| 服务满意度 | 减时间 | 通过横向数据对比的方式，调查评估各重点城市市本级行政许可事项承诺时限的平均时限在法定时限基础上缩减的比例。 | 市政务办 | 市级有关单位 |
| 即办程度 | 通过横向数据对比的方式，调查评估各重点城市市本级行政许可事项即办件的数量占事项总数的比例。 | 市政务办 | 市级有关单位 |
| 在线办理成熟度  在线办理成熟度 | 事项办理深度 | 信息发布（Ⅰ级） | 按照网上政务服务办理深度具体标准①，评估各省级网上政务服务平台提供的各重点城市市本级行政许可类事项实现的网办深度。 | 市政务办 | 市大数据局、市级有关单位 |
| 材料预审（Ⅱ级） |
| 材料核验（Ⅲ级） |
| 全程网办（Ⅳ级） |
| 事项精细化管理 | 评估各重点城市在其省级网上政务服务平台提供的依申请类政务服务事项②，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情况。 | 市政务办 | 市级有关单位 |
| 应用支撑 | 场景服务 | 评估各重点城市在省级网上政务服务平台提供的主题式、场景式服务应用情况。 | 市政务办 | 市大数据局、市级有关单位 |
| 服务事项覆盖度  服务事项覆盖度 | 事项清单公布情况 | 清单类型 | 评估各重点城市制定发布相关清单的情况。重点调查权责清单、通办事项清单、收费清单、中介清单等制定情况。 | 市委改革办（市跑改办）、市委编办、市政务办、市发改委、市财政局、市市场监管局 | 市级有关单位 |
| 办事指南发布情况  办事指南发布情况 | 办事指南发布数量 | 评估各重点城市在省级网上政务服务平台发布的市本级依申请政务服务事项办事指南的数量。 | 市政务办 | 市大数据局、市级有关单位 |
| 公共服务事项办事指南发布数量 | 评估各重点城市在其省级网上政务服务平台发布市本级公共服务类事项办事指南的数量。重点调查评估各重点城市围绕教育、医疗、住房、社保、民政、扶贫、公共法律服务等与群众日常生产生活密切相关的领域，编制公共服务办事指南情况。 | 市政务办 | 市委改革办（市跑改办）、市委编办、市司法局、市大数据局 |
| 覆盖类型 | 评估各重点城市市本级政务服务事项纳入省级网上政务服务平台管理的事项类型范围。（类型以各重点城市公布的权力清单内容为准，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、其他和公共服务的分类） | 市政务办、市委编办 | 市委改革办（市跑改办）、市司法局、市大数据局、市级有关单位 |
| 办事指南要素完备程度 | 以《国家政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单第2部分：要素要求》为标准，评估省级网上政务服务平台发布的各重点城市市本级行政许可事项办事指南要素数量。 | 市政务办 | 市级有关单位 |
| 要素规范统一 | 评估各重点城市在省级网上政务服务平台提供的行政许可事项，是否实现同一政务服务事项名称、编码、依据、类型等基本要素在市、县统一。 | 市政务办 | 市大数据局、市级有关单位 |
| 办事指南准确度③  办事指南准确度③ | 基本  信息  基本  信息 | 办件类型 | 逐事项逐要素检查，评估是否明确标注事项的办件类型（如：承诺件、即办件）。 | 市政务办 | 市级有关单位 |
| 事项编码 | 逐事项逐要素检查，评估是否明确标注事项的编码。 |
| 法定办结时限 | 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。 |
| 承诺办结时限 | 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。 |
| 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。 |
| 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】。 |
| 联系电话 | 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。 |
| 设定依据 | 逐事项逐要素检查，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。 |
| 中介机构或特殊环节 | 逐事项逐要素检查，评估是否明确提供涉及评审、评估、现场勘查等特殊环节信息的明确标注。 |
| 申请材料 | 材料名称 | 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】。 | 市政务办 | 市级有关单位 |
| 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】。 |
| 数量要求 | 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份数。 |
| 介质要求 | 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介质要求，如【原件、复印件、电子版】。 |
| 办理  流程 | 流程环节完备性 | 逐事项逐要素检查，评估事项提供的办理流程是否涵盖受理、审核、审批、办结、送达等环节内容，具体环节以实际办理环节设置为准。 | 市政务办 | 市级有关单位 |
| 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中内容及要点是否准确明晰。内容应包含办理时限、办理人员、审批标准等信息内容。 |
| 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。 |
| 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。 | 市政务办 | 市级有关单位 |
| 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。 |