

武汉市洪山区行政审批制度改革领导小组办公室文件

洪审改办发〔2021〕3号

关于印发《2021年洪山区政务服务“一网通办”考核评估办法（试行）》的通知

各街办事处、乡人民政府，区直有关部门：

为持续深化“放管服”改革，着力推进“一网通办”，经研究，决定从5月起按照《2021年洪山区政务服务“一网通办”考核评估办法（试行）》，对各街乡、区直部门工作情况进行考核通报。现将考核办法、考核指标及配套解读印发你们，请认真做好有关工作。

洪山区行政审批制度改革领导小组办公室

2021年4月28日

2021 年洪山区政务服务“一网通办” 考核评估办法（试行）

第一条 为进一步推进高效办成一件事，加快推动政务服务一体化平台建设发展推广应用，做实做优“一网通办”，深入优化营商环境，制定本办法。

第二条 本办法适用于年度内对洪山区区直相关部门（含垂管部门）、各街（乡）“一网通办”改革工作任务及目标完成情况的整体考核。

第三条 考核周期。 2021年全区“一网通办”考核周期与省、市考核保持同步，以季度为基准开展考核，分别为6月（考核5、6月工作表现）、9月（考核7、8、9月工作表现）、12月（考核10、11、12月工作表现），考核成绩排名通报。其他月份仅通报问题，不排名。年终考核成绩以季度考核成绩总分以及年度任务完成情况作最终核算（“一网通办”改革工作任务涉及部门见附表）

第三条 考核内容。 对部门和街乡考核分为基础项、特色项和加减分项考核，考核内容包含事项管理、服务成效、基础支撑、政务服务宣传、组织协调等指标。

第四条 部门考核计分方式（满分1000分）

根据部门认领事项数量及年度办件量、承担考核任务量及难度程度，将部门分为一类、二类进行考核。一类部门为承担考核指标较多、工作量相对较大的部门，二类为承担考核指标少、认领事项数量少、年办件量少的部门。（详细划分见附件3）

一类部门得分=基础项得分+特色项得分+加减分得分。

二类部门得分=一类部门总得分平均分+指标完成情况得分。

基础项包含3个一级指标、15个二级指标。

1.事项管理：事项发布认领、四办成效、办事指南准确性、流程优化得分；

2.服务成效：减时限、减材料、减跑动、窗口服务质效、按时办结率、诉求办理质效、评价办件汇聚得分；

3.基础支撑：安全事件处置、电子证照实时生成率、电子证照及时修复率、办件量填报得分。

特色项包含4个一级指标，10个二级指标。

1.事项管理：流程优化得分；

2.服务成效：跨域通办、一事联办、“鄂汇办”自助应用得分；

3.基础支撑：重点数据归集、数据资源应用、数据质量修复、数据服务运维成效、创新应用场景得分；

4.政务服务宣传：利用各种媒体开展宣传。

加减分项主要评估各部门高效办成一件事改革工作推进情况，组织、协调、指导、督办、配合等工作职责履行不到位的，

被市级以上领导、媒体批评通报的，进行扣分，扣分不设上限。在工作完成中配合到位、完成质量高，被市级以上领导、媒体表扬的，进行加分，加分不设上限。

部门设在街道（乡）的基层站所，其“一网通办”工作情况纳入所属部门的加减分得分。

第五条 街（乡）考核计分方式（满分 600 分）

街（乡）考核得分=基础项得分+特色项得分+加减分得分。

基础项包含三个一级指标、14个二级指标。

1.事项管理：事项发布认领、四办成效、办事指南准确性、流程优化得分。

2.服务成效：减时限、减材料、减跑动、窗口服务质效、按时办结率、自助服务体系建设、诉求办理质效、办件评价汇聚。

3.基础支撑：安全事件处置得分、办件量填报。

特色项包含1个一级指标，1个二级指标。

1.政务服务宣传：利用各种媒体开展宣传。

加减分项主要评估各部门高效办成一件事改革工作推进情况，组织、协调、指导、督办、配合等工作职责履行不到位的，被市级以上领导、媒体批评通报的，进行扣分，扣分不设上限。在工作完成中配合到位、完成质量高，被市级以上领导、媒体表扬的，进行加分，加分不设上限。

第六条 “一网通办”考核工作由区优化营商环境领导小组

办公室统筹部署，区政数局具体实施。考核评分情况及存在问题提交区优化营商环境领导小组办公室预警、通报、督办。

第七条 本细则自 2021 年 5 月起试行。

- 附件： 1. “一网通办” 考核区直部门分类
2. “一网通办” 考核指标（区直部门）
3. “一网通办” 考核指标（街乡）
4. “一网通办” 考核指标解读（区直部门）
5. “一网通办” 考核指标解读（街乡）

附件 1

“一网通办”考核区直部门分类

一、一类部门

区发改局、区教育局、区民政局、区司法局、区人力资源局、区建设局、区城管局、区水务局、区文旅局、区卫健委、区退役军人事务局、区应急管理局、区房管局、区市场监管局、区行政审批局、区园林局、区民宗局、洪山公安分局、洪山自然资源和规划分局、洪山税务局、洪山社保处、洪山生态环境分局等 22 个部门。

二、二类部门

区科经局、区财政局、区商务局、区国资局、区统计局、区医保局、区委宣传部、区委编办、区残联、区档案馆等 10 个部门。

附件 2

2021 年区直部门政务服务“一网通办”考核指标

序号	一级指标	二级指标	评估要点	指标类型	权重(分)	计分方法	计分公式	对应数据	牵头责任科室
1	事项管理 四办成效	事项发布认领	1. 评估各部门是否根据实施清单完成系统内的事项认领。 2. 评估动态调整情况。	基础项	60	1. 按照实施清单在省事项管理系统中认领发布事项的情况计算得分。实施清单中有事项未在系统内发布的，发现一项扣 10 分。 2. 超实施清单在省事项管理系统发布事项、事项不及时调整，每 2 个扣 10 分，扣完为止。 备注：武汉市特色事项不纳入考核范围	得分=60-扣分	注：事项数量按业务办理项计算（下同）。	审改专班
		评估各部门依申请及公共服务事项中马上办事项占比情况。	评估各部门依申请及公共服务事项中马上办事项占比情况。	基础项	20	按照各部门依申请和公共服务事项中马上办事项占比计算得分：马上办事项占比达 70%以上得 20 分，70%以下按比例得分。	得分=20 (N/M≥70%) 得分=N1/M1*20 (N/M<70%)	N:各部门依申请及公共服务马上办事项数。 M: 各部门依申请及公共服务事项总数。	审改专班
2		评估各部门依申请和公共服务事项网办深度。	评估各部门依申请和公共服务事项网办深度。	基础项	40	依申请和公共服务事项全程网办事项占比达到 80%的，根据 4 个网办深度分别对应的依申请和公共服务事项数量比例，加权计算总分；全程网办事项占比未达 80%的，不得分。	得分 $=N1/M*50%*40+N2/M*70%*40+N3/M*80%*40+N4/M*100%*40$	N1: 信息发布深度，发布办事指南，无法提供网上办理，需要现场处理。 N2: 材料预审深度，网上可提交材料，预审后仍需带原件现场提交材料，审批后可到现场领取结果或邮寄结果，到现场次数不超过 2 次。 N3: 材料核验深度，实现网上材料核验，审批后需到现场核验原件材料、缴费后领取结果，到现场次数不超过 1 次。 N4: 全程网办深度，实现网上材料核验，审批后可通过网上缴费、物流快递结果。整个过程无需到现场办理。 M: 本部门依申请和公共服务事项总数（业务办理项）	审改专班
		评估各部门依申请及公共服务事项中就近办事项占比情况。	评估各部门依申请及公共服务事项中就近办事项占比情况。	基础项	20	按照各部门依申请和公共服务事项中就近办事项占比计算得分：比例达 75%以上得 20 分，75%以下按比例得分。	得分=20 (N/M≥75%) 得分=N/M*20 (N/M<75%)	N:各部门依申请及公共服务就近办事项数。 M: 各部门面向个人现场办理的依申请及公共服务事项总数。	审改专班

序号	一级指标	二级指标	评估要点	指标类型	权重(分)	计分方法	计分公式	对应数据	牵头责任科室
	事项管理	四办成效	评估各部门依申请及公共服务事项中一次办、零跑动事项占比情况。	基础项	20	按照各部门依申请和公共服务事项中一次办、零跑动事项占比分别计算得分。一次办事项占比达100%得10分，未达100%不得分；零跑动事项占比达90%以上得10分，90%以下按比例得分。	得分=一次办得分(10分或者0分)+ (N2/M*10)	N1：部门依申请及公共服务一次办事项数。 N2：部门依申请及公共服务零跑动事项数。 M：部门依申请及公共服务事项总数。	审改专班
3		办事指南准确性	考核各部门办事指南个性化要素的准确性。	基础项	40	1. 区审改专班通过市智慧政务管理平台筛查，每发现1个事项办事指南不准确的扣2分。 2. 在省、市考核中，被抽查发现存在办事指南不准确的，每个事项扣10分。	得分=40-N1*2-N2*10	N1：区级抽查中市智慧平台筛查发现的办事指南不准确事项数 N2：被省、市级抽查发现存在办事指南不准确的事项数	审改专班
4		流程优化	评估各部门在湖北政务服务网公布的事项个性化要素与流程优化后的定标文件中是否一致。	基础项	20	按照各部门在湖北政务服务网公布的事项个性化要素与流程优化后的定标文件一致的事项占比计算得分。	得分=N/M*20	N：湖北政务服务网、定标文件中事项个性化要素一致的事项数 M：各部门流程优化事项数。	审改专班
5	服务成效	减时限	评估各部门依申请和公共服务事项减时限情况。	基础项	30	1. 依申请和公共服务事项时限压缩比达到70%得30分，每低5%扣10分，扣完为止； 2. 依申请和公共服务事项承诺时限小于先进城市，每1项加1分； 3. 得分和加分合计最高30分。	按时限压缩比(1-N/M)×100%范围计算得分+奖励分(同一事项承诺时限同时小于深圳、杭州、广州、南京4个城市，每1项加1分)	N：依申请和公共服务事项总承诺时限 M：本部门依申请和公共服务事项总法定时限	审改专班
6		减材料	评估依申请和公共服务事项实际办件通过共享减材料情况。	基础项	40	根据依申请和公共服务事项实际办件的电子证照调用率计算总分。	得分=N/(L1×M1+L2×M2+...+Ln×Mn)×权重分	N：电子证照系统被依申请和公共服务事项调用的证照总次数 M：每个依申请和公共服务事项办件根据材料列表应调用的电子证照次数 L：办结的依申请和公共服务事项办件数。	审改专班
7		减跑动	评估承诺“最多跑一次”事项实际办件跑动次数。	基础项	30	抽查承诺“最多跑一次”事项实际办件，没有跑多次的不扣分，每发现1项跑多次的扣15分。	在省、市考核抽查中被扣分的，每发现一项跑多次扣15分，扣完为止。	政务服务网的办件，线下获得的办件，暗访等其他途径获得的办件。	政务服务科 审改专班

序号	一级指标	二级指标	评估要点	指标类型	权重(分)	计分方法	计分公式	对应数据	牵头责任科室
8	服务成效	窗口服务质效	评估政务服务大厅窗口服务质效情况	基础项	20	按照窗口服务质量情况计算得分，此项分值20分。根据高效办成一件事、政务服务规范等工作要求，发现窗口工作人员违反工作纪律现象（玩手机、聊天、浏览无关网页等）；对外公示咨询电话号码错误、一次性接听率不达标（90%以上）被群众投诉的；群众办事未提供办事指南，未一次性告知、未落实首问首接负责制导致群众多次跑、反复提交材料等现象，1件扣5分。	得分=20-M*5	M: 未提供规范化、制度化、便利化政务服务的现象数量	政务服务科
9		按时办结率	评估办结件按时办结情况。	基础项	50	电子监察得分/100*50-省级“一网通办”超时扣分（省级扣分规则：超过法定时限的办件，每件扣1分；超时未受理（1个工作日内作出受理决定）及实际办理超过承诺时限的办件占比0到1%的扣10分，占比1%到2%的扣20分，2%以上的扣30分，以此类推；当期最多扣50分。） 检测到通过调整承诺时限以减少超时办件的，发现一例扣50分并予以通报。	电子监察得分/100*50-省级“一网通办”超时扣分（N1*1+N2/M扣分）	N1: 超过法定时限的办件数量 N2: 超时未受理及实际办理超过承诺时限的办件数量 M: 办结件总数量	政务服务科
10		诉求办理质效	从工单处理及时性、规范性、回访满意率和差评整改反馈等方面衡量部门诉求办理质效。	基础项	60	按当期未按规定处理工单的数量扣分。当期发现一个未按时签收或办结的扣5分、回访不满意的扣10分、未按时反馈差评整改情况的工单扣5分；一个工单出现2次退单的扣5分，一个工单出现2次以上退单的扣10分。	得分 $=60-N1*5-N2*10-N3*5-N4*5-N5*10$	N1: 当期未按时签收或办结的工单数量 N2: 当期回访群众不满意的工单数量 N3: 当期未按时反馈的差评工单数量 N4: 当期出现两次退单情况的工单数量 N5: 当期出现两次以上退单情况的工单数量	政务服务科
11		评价办件汇聚	评估好差评系统汇聚办件的情况，包含办件数量占比与主动评价数据占比两个子项。	基础项	40	按两个子项计分，评价办件汇聚情况占75%，主动评价情况占25%。	得分= (N1/M1×75%+N2/M2×25%) ×权重分	N1: 当期好差评系统汇聚的办件数量 M1: 当期办件库汇聚的办件数量 N2: 当期好差评系统汇聚的主动评价数量 M2: 当期好差评系统汇聚的办件数量	政务服务科 审改办

序号	一级指标	二级指标	评估要点	指标类型	权重(分)	计分方法	计分公式	对应数据	牵头责任科室
12	基础支撑	安全事件处置	评估安全事件处置时效性及有效性。	基础项	20	1. 按安全通报要求在规定的时间内致函区政数局并完成整改(提交相关材料并验证,确实消除安全威胁的),得20分。 2. 按安全通报要求在规定时间内致函区政数局(提交反馈材料),验证后未消除安全威胁,每一项扣10分,扣完为止。 3. 按安全通报要求在规定时间内未致函书面材料,扣20分。 依照省考核该项指标通告要求进行整改。未达到整改要求的,该项指标不得分。	每季度排查通报反馈情况,每一个反馈但未整改的,扣10分;未反馈的扣20分。	在通报反馈截止日期评估各部門安全事件反馈情况	审改专班
13		电子证照实时生成率	考核事项办理及时转化电子证照的情况。	基础项	60	办理结果为证照的事项,应在办结后1个工作日内完成证照数据归集入库,按照证照入库比例计分。	得分=N/M×权重分。	N: 办结件生成电子证照的数量 M: 结果为证照的事项办件量	审改专班
14		电子证照及时修复率	考核异议证照数据修复、证照投诉处理(含电子证照调用失败的情况)、未实时入库的证照后续入库情况。	基础项	60	按任务完成比例计分。当期完成所有异议证照修复、证照类投诉处理和有办件记录的存量证照入库的,得满分。 注:因数据问题调用失败的证照,纳入对应证照提供部门的投诉处理清单进行修复。	得分=(N1+N2)/(M1+M2+M3)×权重分	N1: 当期已修复异议数据量 N2: 当期已处理投诉量 M1: 当期应修复异议数据总量 M2: 当期应处理投诉总量 M3: 从2021年1月起,有办件记录但未入库的证照数量	审改专班
15		办件量填报	考核办件量填报工作及时性和准确性。	基础项	30	按照国垂系统、部分市级自建系统办件数量的填报情况得分,每月填报一次	按时、准确填报即得满分。	按照审改办发的事项数据填报清单按时填报每月办件数据	审改专班
基础项			660						
16	事项管理	流程优化	评估相关部门承担的流程优化事项在对标优化系统中确定的优化目标与上海、深圳、广州、杭州、南京等先进城市对标情况。	特色项	20	按照办理环节、申请材料、承诺时限、跑动次数等要素与标杆城市相比,均为最优的事项占比计算得分。	得分=N/M*20	N: 与标杆城市对比,各项要素均达到最优的事项数。 M: 本部门承担的流程优化事项数。	审改专班

序号	一级指标	二级指标	评估要点	指标类型	权重(分)	计分方法	计分公式	对应数据	牵头责任科室
17	服务成效	跨域通办	评估落实跨省通办、跨市通办、全市通办实施情况。	特色项	50	根据落实跨市通办、全市通办事项比例计算总分。	得分=N/M*50	N:按省、市统一的业务办理模式承接实现跨省通办、跨市通办、全市通办事项数； M: 区级统一确定的涉及本部门跨市通办、全市通办事项数。	审改专班
18		一事联办	评估各部门落地承接省级统筹定标一事联办事项情况。	特色项	30	配合落地我市试点事项“统筹医疗报销”并产生办件的，得 10 分；配合落地其他非我市试点的定标事项的，得 10 分；省级统筹一事联办事项产生办件的，每个主题得 2 分，满 10 分为止。	得分=3 个任务得分之和。	一事联办系统配置成功，上线且有真实办件的“一件事”事项数量。	审改专班
19		“鄂汇办”、自助应用	评估各部门落地承接市级统筹定标的一事联办事项情况。	特色项	30	1. 按照各部门承办的一事联办事项办事指南、申请表单、示范文本完成度计算得分，此项分值 15 分。 2. 按照涉企商事、工程建设、民生服务等三个领域发生办件的一事联办事项数分别计算得分，各领域每有 1 个事项发生办件得 5 分，共计 15 分。	得分= (N1/M) *15+ (N2+N3+N4) *5。	N1: 已制定办事指南、申请表单、示范文本的一事联办事项数。 N2: 涉企商事领域发生办件的一事联办事项数； N3: 工程建设领域发生办件的一事联办事项数； N4: 民生服务领域发生办件的一事联办事项数； M: 本部门承办的一事联办事项数。	审改专班
20	基础支撑	重点数据归集	评估落实重点数据归集任务情况。	特色项	50	1. 应用数量（5 分）：按六大领域应用上线数量（六大领域为人社、公安、住房、交通、医疗、民政），上线 10 项得 10 分、每提高 10 项加 10 分。最高得 50 分。市级已上线相同服务的不计入总数。 2. 按照省考核鄂汇办接口稳定性指标，被扣分的，此项指标扣 10 分。无故障不扣分。	得分=Y1-Y2	Y1: 应用数量得分 Y2: 省考核服务故障扣分	审改专班
21		数据资源应用	考核部门数据资源目录和资源挂接情况	特色项	20	考核部门数据资源目录和资源挂接情况	Y=N/ (M1+M2+M3)*该小项分值。 注：因业务系统建设或改造暂无法完成数据挂接的，应明确数据资源挂接的时间并来函说明	N: 数据资源目录已登记并挂接数据，能够应用于全市数据汇聚、共享开放的资源数量 M1: 共享责任清单数量 M2: 开放目录数量 M3: 部门业务系统中产生的数据资源数量	电子政务科

序号	一级指标	二级指标	评估要点	指标类型	权重(分)	计分方法	计分公式	对应数据	牵头责任科室
22	基础支撑	数据质量修复	考核部门数据质量修复情况	特色项	20	考核部门数据质量修复情况	Y=N/M*该小项分值。 注：实际业务确实与数据质检规则不符产生质检错误的，可于数据质量反馈后五个工作日内说明	N: 完成质检修复的数据资源数量 M: 通过质检反馈存在问题的数据资源数量	电子政务科
23		数据服务运维成效	考核数据资源按期更新情况。	特色项	20	考核数据资源按期更新情况。	Y=N/M*该小项分值。 注：已向武汉智慧城市大数据能力平台汇聚数据或提供数据接口产生故障的，在五个工作日内未能修复链路，按照该数据资源未更新计算，若数据资源由国家、省平台提供或系统改造导致，来函说明预计修复时间。	N: 数据资源在考核当期已正常更新的数量 M: 数据资源在考核当期应更新的数量	电子政务科
24		创新应用场景	评估部门提供创新应用场景情况	特色项	30	每提供一个可纳入智慧城市（含政务服务）应用场景并被采纳，加3分，每期最多加30分，超出部分可累计至下一考核周期。	得分=Y1*3	Y1: 纳入智慧城市应用场景数量 Y1>10时，多余数量计入下期考核	电子政务科
25	政务服务宣传	利用各种媒体开展宣传	查验各部门有针对性地开展宣传工作情况。包括： 1. 放管服改革成果； 2. 数字政府建设； 3. 利企惠民措施。	特色项	40	1. 市级主流媒体年宣传1次；10分，年度有三种以上（含）渠道主流媒体宣传的，额外奖励10分 2. 在省级主流媒体上宣传达1次；20分 3. 市级新闻发布会1次，30分； 4. 在线访谈1次，40分。 5. 每报送1篇具有创新性的工作举措或案例，经采纳得40分。 查看证据材料，包括纸质和链接，季度报送，年度汇总赋分。	1. 市级主流媒体宣传每次奖10分； 2. 省级主流媒体宣传每次奖20分 3. 无新闻发布会，不奖相应分数； 4. 在线访谈奖40分，只奖励1次。		审改专班
特色项			340						
26	组织协调	尽职履责情况	评估各部门工作落实情况。	加减分项		在推进高效办成一件事改革工作中，组织、协调、指导、督办、配合等工作职责履行不到位的，每发现一起扣10分；被市级以上领导、媒体批评通报的，每项扣10分。在工作完成中配合到位、完成质量高的加10分，被市级以上领导、媒体表扬的加10分，不设上限。			审改专班

附件 3

2021 年街（乡）政务服务“一网通办”考核指标

序号	一级 指标	二级 指标	评估要点	指标 类型	权重 (分)	计分方法	计分公式	对应数据	牵头责任 科室
	指标	指标		指标					
1	事项管理	事项发布认领	1. 评估各街（乡）含社区（村）是否根据实施清单认领事项。 2. 评估动态调整情况。	基础项	60	1. 按照实施清单在省事项管理系统中认领发布事项的情况计算得分。实施清单中有事项未在系统内发布的，发现一项扣5分，扣完为止（每级15分） 2. 超实施清单在省事项管理系统发布事项、事项不及时调整，每2个扣5分，扣完为止。	得分=60-扣分	注：均按业务办理项计算（下同）。	审改专班
2		四办成效	评估各街（乡）含社区（村）依申请及公共服务事项中马上办事项占比情况。	基础项	20	按照各级依申请和公共服务事项中马上办事项占比分别计算得分：街道（乡镇）和社区（村）马上办事项占比达到15%得5分，每高5%多5分，最高得20分，未达到15%的不得分。	得分=20 (N/M≥25%) 得分=N1/M1*20 (N/M<25%)	N1：街道（乡镇）、社区（村）依申请及公共服务马上办事项数。 M2：街道（乡镇）、社区（村）依申请及公共服务事项总数。	审改专班
			评估各街（乡）含社区（村）依申请和公共服务事项网办深度。	基础项	40	依申请和公共服务事项全程网办事项占比达到80%的，根据4个网办深度分别对应的依申请和公共服务事项数量比例，加权计算总分；全程网办事项占比未达80%的，不得分。	得分 $=N1/M*50%*40+N2/M*70%*40+N3/M*80%*40+N4/M*100%*40$	N1：信息发布深度，发布办事指南，无法提供网上办理，需要现场处理。 N2：材料预审深度，网上可提交材料，预审后仍需带原件现场提交材料，审批后可到现场领取结果或邮寄结果，到现场次数不超过2次。 N3：材料核验深度，实现网上材料核验，审批后需到现场核验原件材料、缴费后领取结果，到现场次数不超过1次。 N4：全程网办深度，实现网上材料核验，审批后可通过网上缴费、物流快递结果。整个过程无需到现场办理。 M：本街（乡）依申请和公共服务事项总数（业务办理项）	审改专班

序号	一级	二级	评估要点	指标	权重(分)	计分方法	计分公式	对应数据	牵头责任科室
	指标	指标		类型					
3	事项管理	办事指南准确性	考核各街（乡）含社区（村）办事指南个性化要素的准确性。	基础项	40	1. 区审改专班通过市智慧政务管理平台筛查，每发现1个事项办事指南不准确的扣2分。 2. 在省、市考核中，被抽查发现存在办事指南不准确的，每个事项扣10分。	得分=40-N1*2-N2*10	N1：区级抽查中市智慧平台筛查发现的办事指南不准确事项数 N2：被省、市级抽查发现存在办事指南不准确的事项数	审改专班
4		流程优化	评估各街（乡）承担的流程优化事项在对标优化系统中确定的优化目标与国内先进城市对标情况。	基础项	20	按照办理环节、申请材料、承诺时限、跑动次数等要素与标杆城市相比，均为最优的事项占比计算得分。	得分=N/M*20	N：与标杆城市对比，各项要素均达到最优的事项数。 M：本街乡承担的流程优化事项数。	审改专班
5	服务成效	减时限	评估各街（乡）含社区（村）依申请和公共服务事项减时限情况。	基础项	30	1. 依申请和公共服务事项时限压缩比达到70%得30分，每低5%扣10分，扣完为止； 2. 依申请和公共服务事项承诺时限小于先进城市，每1项加2分； 3. 得分和加分合计最高30分。	按时限压缩比 $(1-N/M) \times 100\%$ 范围计算得分+奖励分（同一事项承诺时限同时小于上海、深圳、杭州、广州、南京5市，每1项加2分）	N：依申请和公共服务事项总承诺时限 M：本街（乡）含社区（村）依申请和公共服务事项总法定时限	审改专班
6		减材料	评估依申请和公共服务事项实际办件通过共享减材料情况。	基础项	40	根据依申请和公共服务事项实际办件的电子证照调用率计算总分。	得分=N/(L1×M1+L2×M2+…+Ln×Mn)×权重分	N：电子证照系统被依申请和公共服务事项调用的证照总次数 M：每个依申请和公共服务事项办件根据材料列表应调用的电子证照次数 L：办结的依申请和公共服务事项办件数。	审改专班
7		减跑动	评估承诺“最多跑一次”事项实际办件跑动次数。	基础项	30	抽查承诺“最多跑一次”事项实际办件，没有跑多次的不扣分，每发现1项跑多次的扣15分。	在省、市考核抽查中被扣分的，每发现一项跑多次扣15分，扣完为止。	政务服务网的办件，线下获得的办件，暗访等其他途径获得的办件。	政务服务科 审改专班

序号	一级	二级	评估要点	指标	权重(分)	计分方法	计分公式	对应数据	牵头责任科室
	指标	指标		类型					
8	服务成效	窗口服务质量效	评估各街（乡）落实一窗通办落实情况	基础项	30	按照窗口服务质效情况计算得分，此项分值2分。根据高效办成一件事、政务服务规范等工作要求，发现窗口工作人员违反工作纪律现象（玩手机、聊天、浏览无关网页等）；对外公示咨询电话号码错误、一次性接听率不达标（90%以上）被群众投诉的；群众办事未提供办事指南，未一次性告知、未落实首问首接负责制导致群众多次跑、反复提交材料等现象，1件扣5分。	得分=30-M*5	M: 未提供规范化、制度化、便利化政务服务的现象数量	政务服务科
9		按时办结率	评估办结件按时办结情况。	基础项	50	电子监察得分/100*50-省级“一网通办”超时扣分（省级扣分规则：超过法定时限的办件，每件扣10分；超时未受理及实际办理超过承诺时限的办件占比0到1%的扣10分，占比1%到2%的扣20分，2%以上的扣30分，以此类推；当期最多扣50分。） 检测到通过调整承诺时限以减少超时办件的，发现一例扣50分并予以通报。	电子监察得分/100*50-省级“一网通办”超时扣分 (N1*1+N2/M扣分)	N1: 超过法定时限的办件数量 N2: 超时未受理及实际办理超过承诺时限的办件数量 M: 办结件总数量	政务服务科
10		自助服务体系 建设	评估各街（乡）政务服务自助体系建设及运行情况。	基础项	50	管理系統统计自助政务服务的运行情况。	Y=N1/M1，总体开机率95%以下该项指标不得分	N1:24小时自助终端实际运行时长 M1:24小时自助终端应开机运行时长	政务服务科
11		诉求办 理质效	从工单处理及时性、规范性、回访满意率和差评整改反馈等方面衡量各街（乡）诉求办理质效。	基础项	60	按当期未按规定处理工单的数量扣分。当期发现一个未按时签收或办结的扣5分、回访不满意的扣10分、未按时反馈差评整改情况的工单扣5分；一个工单出现2次退单的扣5分，一个工单出现2次以上退单的扣10分。	得分 =60-N1*5-N2*1-N3*5-N4*5-N5*10	N1: 当期未按时签收或办结的工单数量 N2: 当期回访群众不满意的工单数量 N3: 当期未按时反馈的差评工单数量 N4: 当期出现两次退单情况的工单数量 N5: 当期出现两次以上退单情况的工单数量	政务服务科
12		评价办 件汇聚	评估好差评系统汇聚办件的情况，包含办件数量占比与主动评价数据占比两个子项。	基础项	40	按两个子项计分，评价办件汇聚情况占75%，主动评价情况占25%。	得分=(N1/M1×75%+N2/M2×25%)×权重分	N1: 当期好差评系统汇聚的办件数量 M1: 当期办件库汇聚的办件数量 N2: 当期好差评系统汇聚的主动评价数量 M2: 当期好差评系统汇聚的办件数量	政务服务科 审改专班

序号	一级	二级	评估要点	指标	权重(分)	计分方法	计分公式	对应数据	牵头责任科室
	指标	指标		类型					
13	基础支撑	安全事件处置	评估安全事件处置时效性及有效性。	基础项	20	1. 按安全通报要求在规定的时间内致函区政数局并完成整改（提交相关材料并验证，确实消除安全威胁的），得 20 分。 2. 按安全通报要求在规定时间内致函区政数局（提交反馈材料），验证后未消除安全威胁，每一项扣 10 分，扣完为止。 3. 按安全通报要求在规定时间内未致函书面材料，扣 20 分。 依照省考核该项指标通告要求进行整改。未达到整改要求的，该项指标不得分。	每季度排查通报反馈情况，每一个反馈但未整改的，扣 10 分；未反馈的扣 20 分。	在通报反馈截止日期评估各街乡安全事件反馈情况	审改办
14		办件量填报	考核办件量填报工作及时性和准确性。	基础项	10	按照国垂系统、部分市级自建系统办件数量的填报情况得分，每月填报一次。	按时、准确填报即得满分。	按照审改办发的事项数据填报清单按时填报每月办件数据	审改专班
基础项					560				
15	政务服务宣传	利用各种媒体开展宣传	查验各街乡有针对性地开展宣传工作情况。包括： 1. 放管服改革成果； 2. 数字政府建设； 3. 利企惠民措施。	特色项	40	1. 市级主流媒体年宣传 1 次，10 分。年度有三种以上（含）渠道主流媒体宣传的，额外奖励 10 分。 2. 在省级主流媒体上宣传达 1 次，20 分。 3. 市级新闻发布会 1 次，30 分； 4. 在线访谈 1 次，40 分。 5. 每报送 1 篇具有创新性的工作举措或案例，经采纳得 40 分。 查看证据材料，包括纸质和链接，季度报送，年度汇总赋分。	1. 市级主流媒体宣传每次奖 10 分； 2. 省级主流媒体宣传每次奖 20 分； 3. 无新闻发布会，不奖相应分数； 4. 在线访谈奖 40 分，只奖励 1 次。		审改专班
特色项					40				
16	组织协调	尽职履责情况	评估各街（乡）工作落实情况。	加减分项		在推进高效办成一件事改革工作中，组织、协调、指导、督办、配合等工作职责履行不到位的，每发现一起扣 10 分；被市级以上领导、媒体批评通报的，每项扣 10 分。在工作完成中配合到位、完成质量高的加 10 分，被市级以上领导、媒体表扬加 10 分。			

附件 4

“一网通办”考核指标解读（区直部门）

一、基础项（660 分）

（一）事项发布认领

1. 考核目的

通过考核促进各部門规范事项管理，实现“清单之外无审批”。

2. 考核内容

- (1) 评估各部門是否根据实施清单完成系统內的事项认领。
- (2) 评估动态调整情况。

3.分值权重：60 分

4.考核方法

(1) 按照实施清单在省事项管理系统中认领发布事项的情况计算得分。实施清单中有事项未在系統内发布的，发现一项扣 10 分。

(2) 超实施清单在省事项管理系统发布事项、事项不及时调整，每 2 个扣 10 分，扣完为止。

备注：武汉市特色事项不纳入考核范围。

5.计分方式

得分=60-扣分

注：均按业务办理项计算（下同）

6. 相关说明

如省直部门在当月 25 日后调整事项，调整事项的认领发布情况纳入下个月考核。各部门依申请政务服务和公共服务事项清单经政府审定发布后，严格按照清单进行事项认领，如清单之外有政务服务事项或清单事项群众申请后不予办理，出现“清单之外有审批”或“清单之内无法办”的，发现后将予以惩罚性扣分。

（二）四办比例

1. 考核目的

通过考核不断提升“四办”能力和水平。

2. 考核内容

（1）评估各部门依申请及公共服务事项中“马上办”事项占比情况。

（2）评估各部门依申请和公共服务事项网办深度。

（3）评估各部门依申请及公共服务事项中“就近办”事项占比情况。

（4）评估部门依申请及公共服务事项中“一次办”、“零跑动”事项占比情况。

3. 分值权重：100 分

4. 计分方法

（1）“马上办”（20 分）：按照各部门依申请和公共服务事项中马上办事项占比计算得分：马上办事项占比达 70%以上得

20分，70%以下按比例得分。

(2) “网上办”(40分)：依申请和公共服务事项全程网办事项占比达到80%的，根据4个网办深度分别对应的依申请和公共服务事项数量比例，加权计算总分；全程网办事项占比未达80%的，不得分。

(3) “就近办”(20分)：按照各部门依申请和公共服务事项中就近办事项占比计算得分：比例达75%以上得20分，75%以下按比例得分。

(4) “一次办”(20分)：按照各部门依申请和公共服务事项中一次办、零跑动事项占比分别计算得分。一次办事项占比达100%得10分，未达100%不得分；零跑动事项占比达90%以上得10分，90%以下按比例得分。

5. 计分公式

(1) “马上办”(20分)：

$$\text{得分} = N_1 / M_1 * 20 \quad (N/M < 70\%)$$

N：各部门依申请及公共服务马上办事项数。

M：各部门依申请及公共服务事项总数。

(2) “网上办”(40分)：

$$\text{得分} = N_1 / M * 50\% * 40 + N_2 / M * 70\% * 40 + N_3 / M * 80\% * 40 + N_4 / M * 100\% * 40$$

N1：信息发布深度，发布办事指南，无法提供网上办理，需要现场处理。

N2：材料预审深度，网上可提交材料，预审后仍需带原件现

场提交材料，审批后可到现场领取结果或邮寄结果，到现场次数不超过 2 次。

N3：材料核验深度，实现网上材料核验，审批后需到现场核验原件材料、缴费后领取结果，到现场次数不超过 1 次。

N4：全程网办深度，实现网上材料核验，审批后可通过网上缴费、物流快递结果。整个过程无需到现场办理。

M：本部门依申请和公共服务事项总数（业务办理项）。

(3) “就近办”（20 分）：

得分= $N/M * 20$ ($N/M < 75\%$)

N：各部门依申请及公共服务就近办事项数。

M：各部门面向个人现场办理的依申请及公共服务事项总数。

(4) “一次办”（20 分）：

得分=一次办得分（10 分或者 0 分）+ ($N2/M * 10$)

N1：部门依申请及公共服务一次办事项数。

N2：部门依申请及公共服务零跑动事项数。

M：部门依申请及公共服务事项总数。

(三) 办事指南准确性

1. 考核目的

通过考核提升各部门发布事项的准确性。

2. 考核内容

考核各部门办事指南个性化要素的准确性。

3. 分值权重：40 分

4. 计分方法

1. 区审改专班通过市智慧政务管理平台筛查，每发现1个事项办事指南不准确的扣2分。

2. 在省、市考核中，被抽查发现存在办事指南不准确的，每个事项扣10分。

5. 计分公式

$$\text{得分} = 40 - N1 * 2 - N2 * 10$$

N1：区级抽查中市智慧平台筛查发现的办事指南不准确事项数

N2：被省、市级抽查发现存在办事指南不准确的事项数

（四）流程优化

1. 考核目的

通过考核不断提升各部门政务服务“五减”成效。

2. 考核内容

评估各部门在湖北政务服务网公布的事项个性化要素与流程优化后的定标文件中是否一致。

3. 分值权重：20分

4. 计分方法

按照各部门在湖北政务服务网公布的事项中，个性化要素与定标文件一致的事项占比计算得分。

5. 计分公式

$$\text{得分} = N / M * 20$$

N: 湖北政务服务网、定标文件中事项个性化要素一致的事项数

M: 各部门流程优化事项数。

(五) 减时限

1. 考核目的

通过考核不断提升各部门政务服务事项减时限成效。

2. 考核内容

通过考核评估各部门依申请和公共服务事项减时限情况。

3. 分值权重：30分

4. 计分方法

(1) 依申请和公共服务事项时限压缩比达到70%得30分，每低5%扣10分，扣完为止；

(2) 依申请和公共服务事项承诺时限小于先进城市，每1项加1分；

(3) 得分和加分合计最高30分。

5. 计分公式

按时限压缩比 $(1 - N/M) \times 100\%$ 范围计算得分 + 奖励分（同一事项承诺时限同时小于上海、深圳、杭州、广州、南京5市，每1项加1分）

N: 依申请和公共服务事项总承诺时限

M: 依申请和公共服务事项总法定时限

6. 相关说明

承诺时限小于先进城市的事请各部门来函告知，并附按业务办理项的详细比对情况。如承诺时限超过法定时限，不仅在本指标扣分，还将在办事指南准确性指标扣分。政务服务网不能收集全部依申请和公共服务事项办件数据的情况下，可采用线下暗访、办件投诉举报等途径汇集的数据。

（六）减材料

1. 考核目的

通过考核不断提升各部门政务服务事项减材料成效。

2. 考核内容

评估依申请和公共服务事项实际办件通过共享减材料情况。

3. 分值权重：40 分

4. 计分方法

根据依申请和公共服务事项实际办件的电子证照调用率计算总分。

5. 计分公式

得分=N / (L1 × M1+L2 × M2+...+Ln × Mn) × 权重分

N: 电子证照系统被调用的证照总次数；

M: 每个事项办件根据材料列表应调用的电子证照次数（M为省电子证照库、地方电子证照库已有的且已签章的电子证照，未对接统一受理平台的国垂系统办件不纳入考核）；

L: 办结的事项办件数量。

6. 相关说明

电子证照库中有该类证照但缺乏个别企业、个人证照的情形不接受来函说明，政务服务网不能收集全部依申请和公共服务事项办件数据的情况下，可采用线下暗访、办件投诉举报等途径汇集的数据，凡非政务服务网汇集的线下办件，均视为没有调用任何电子证照。

（七）减跑动

1. 考核目的

通过考核不断提升依申请和公共服务事项减跑动成效。

2. 考核内容

评估承诺“最多跑一次”事项实际办件跑动次数。

3. 分值权重：30分

4. 计分方法

抽查承诺“最多跑一次”事项实际办件，没有跑多次的不扣分，每发现1项跑多次的扣15分。

5. 计分公式

在省、市考核抽查中被扣分的，每发现一项跑多次扣15分，扣完为止。

6. 相关说明

省考核规则：抽查20项承诺“最多跑一次”事项办件，按受理号尾号为N、N+100、N+200……的查找，发现一项跑多次扣除相应分值，扣完为止。通过12345电话坐席人工回访跑动次数，话术中增加是否行政相对人自愿到大厅办理的问话。政务服务网

不能收集全部依申请和公共服务事项办件数据的情况下，可采用线下暗访、办件投诉举报等途径汇集的数据。公布办件详细信息后，各地不得通过各种途径干扰办件申请人。

（八）窗口服务质效

1. 考核目的

通过考核不断提升各部门政务服务大厅窗口服务质效。

2. 考核内容

评估政务服务大厅窗口服务质效情况。

3. 分值权重：20分

4. 计分方法

按照窗口服务质效情况计算得分，此项分值20分。根据高效办成一件事、政务服务规范等工作要求，发现窗口工作人员违反工作纪律现象（玩手机、聊天、浏览无关网页等）；对外公示咨询电话号码错误、一次性接听率不达标（90%以上）被群众投诉的；群众办事未提供办事指南，未一次性告知、未落实首问首接负责制导致群众多次跑、反复提交材料等现象，1件扣5分。

5. 计分公式

$$\text{得分} = 20 - M * 5$$

M: 未提供规范化、制度化、便利化政务服务的现象数量

（九）按时办结率

1. 考核目的

推动办件按时办结，提升办件时效。

2. 考核内容

评估办结件按时办结情况。

3. 分值权重：50分

4. 计分方法

电子监察得分 / 100 * 50 - 省级“一网通办”超时扣分（省级扣分规则：超过法定时限的办件，每件扣 1 分；超时未受理（1 个工作日内作出受理决定）及实际办理超过承诺时限的办件占比 0 到 1% 的扣 10 分，占比 1% 到 2% 的扣 20 分，2% 以上的扣 30 分，以此类推；当期最多扣 50 分。）

检测到通过调整承诺时限以减少超时办件的，发现一例扣 50 分并予以通报。

5. 计分公式

电子监察得分 / 100 * 50 - 省级“一网通办”超时扣分
($N1 * 1 + N2 / M$ 扣分)

$N1$: 超过法定时限的办件数量

$N2$: 超时未受理及实际办理超过承诺时限的办件数量

M : 办结件总数量

6. 相关说明

如因垂管系统与统一受理平台对接不畅导致，由各部门和区政数局向市级业务主管部门和市政数局同步反映情况，市级部门集中汇总后向省业务部门反映，市政数局统筹协调向省政务办反映，促进省直部门进一步完善与统一受理平台的深度对接；经省

直部门向省政务办去函说明属实的，可予以核减。

（十）诉求办理质效

1. 考核目的

通过全面考核各区办理省 12345 平台分办工单质量，衡量各部门处理省 12345 平台转办诉求的质效。

2. 考核内容

从工单处理及时性、规范性、回访满意率和差评整改反馈等方面衡量各区诉求办理质效。

3. 分值权重：60 分

4. 计分方法

按当期未按规定处理工单的数量扣分。当期发现一个未按时签收或办结的扣 5 分、回访不满意的扣 10 分、未按时反馈差评整改情况的工单扣 5 分；一个工单出现 2 次退单的扣 5 分，一个工单出现 2 次以上退单的扣 10 分。

5. 计分公式

$$\text{得分} = 60 - N1 * 5 - N2 * 10 - N3 * 5 - N4 * 5 - N5 * 10$$

N1：当期未按时签收或办结的工单数量

N2：当期回访群众不满意的工单数量

N3：当期未按时反馈的差评工单数量

N4：当期出现两次退单情况的工单数量

N5：当期出现两次以上退单情况的工单数量

（十一）评价办件汇聚

1. 考核目的

通过考核各部门对接省好差评系统推送办件量情况和主动评价数量，促进各部门主动调用好差评系统，力争评价数据全量汇聚，并在引导企业群众主动评价上下功夫，营造全民评价良好氛围。

2. 考核内容

评估好差评系统汇聚办件的情况，包含办件数量占比与主动评价数据占比两个子项。

3. 分值权重：40分

4. 计分方法

根据省好差评系统汇聚的各区办件数量与省统一办件库汇聚的各区办件数量比例和主动评价比例评分。按两个子项计分，评价办件汇聚情况占75%，主动评价情况占25%。

5. 计分公式

$$\text{得分} = (N1/M1 \times 75\% + N2/M2 \times 25\%) \times \text{权重分}$$

N1：当期好差评系统汇聚的办件数量

M1：当期办件库汇聚的办件数量

N2：当期好差评系统汇聚的主动评价数量

M2：当期好差评系统汇聚的办件数量

6. 相关说明

调整“评价办件推送率”指标，包含办件量和主动评价率两个子项，调整后指标更符合国家考核精神。

7. 约束性提示

各部门应通过宣传引导、优化流程等方式引导办事群众评价，不得以任何形式强行要求群众评价，一旦发现缠评行为，将予以惩罚性扣分。

（十二）安全事件处置

1. 考核目的

通过考核不断提升安全保障水平及应急响应能力。

2. 考核内容

评估安全事件整改处置的时效性及有效性。

3. 分值权重：20 分

4. 计分方法

（1）按安全通报要求在规定的时间内致函区政数局并完成整改（提交相关材料并验证，确实消除安全威胁的），得 20 分。

（2）按安全通报要求在规定时间内致函区政数局（提交反馈材料），验证后未消除安全威胁，每一项扣 10 分，扣完为止。

（3）按安全通报要求在规定时间内未致函书面材料，扣 20 分。依照省考核该项指标通告要求进行整改。未达到整改要求的，该项指标不得分。

5. 计分公式

每季度排查通报反馈情况，每一个反馈但未整改的，扣 10 分；未反馈的扣 20 分。

6. 相关说明

全年四个季度分为四个考核周期，一般为季度末考核，考核季度内的安全通报事件处置情况，整改反馈时间一般为通报发布时间后的 15 日内。若单位没有被通告，得 20 分。通报周期一般为 2 个月一次，国家重要活动时期（如 2019 年“武汉军运会”时期）或出现紧急安全事件时会增加通报次数。

（十三）电子证照实时生成率

1. 考核目的

结合国办省级政府网上政务服务能力评估指标设置，推动电子证照数据实时汇聚，为证照共享与应用奠定基础。

2. 考核内容

考核事项办理及时转化电子证照的情况。

3. 分值权重：60 分

4. 计分方法

办理结果为证照的事项，应在办结后 1 个工作日内完成证照数据归集入库，按照证照入库比例计分。

5. 计分公式

得分 = $N / M \times$ 权重分。

N：办结件生成电子证照的数量

M：结果为证照的事项办件量

6. 相关说明

（1）分子对应的办件编号、事项编码、证照类型代码要与分母中的办件编号、事项编码、证照类型代码保持一致；

- (2) 单笔办件生成多个证照的只计 1 次;
- (3) 各区经办的“省统收证照”、市垂系统证照对应办件从各区考核基数剔除;
- (4) 办结后 1 个工作日内完成证照数据入库并签章，方计入分子;
- (5) 证照注销或照面信息变更的，应按技术规范推送变更信息入库;
- (6) 期末统计日期倒推 1 个工作日，办结未满 1 个工作日的办件及对应证照自动纳入下一考核周期。

(十四) 电子证照及时修复率

1. 考核目的

通过考核督促各部门及时修复电子证照调用过程中遇到的数据缺失、疑义数据等问题，同时监督未能实时入库的证照尽快入库，形成证照数据应用与汇聚的良好互动。

2. 考核内容

考核异议证照数据修复、证照投诉处理（含电子证照调用失败的情况）、未实时入库的证照后续入库情况。

3. 分值权重：60 分

4. 计分方法

按任务完成比例计分。当期完成所有异议证照修复、证照类投诉处理和有办件记录的存量证照入库的，得满分。

注：因数据问题调用失败的证照，纳入对应证照提供部门的

投诉处理清单进行修复。

5. 计分公式

得分 = (N1 + N2) / (M1 + M2 + M3) × 权重分。

N1: 当期已修复异议数据量

N2: 当期已处理投诉量

M1: 当期应修复异议数据总量（含往期遗留）

M2: 当期应处理投诉总量（含往期遗留）

M3: 从 2021 年 1 月起，有办件记录但未入库的证照数量（扣除未到入库时限的）

6. 相关说明

区政数局将会提供异议证照数据和未入库证照清单，请按要求归集数据。电子证照调用过程中因证照数据未全量接入电子证照库或数据不准确等原因造成的调用失败，将计入对应的数据提供部门的分母 M2 中，请各部门及时推送全量证照数据，并保证数据质量。

（十五）办件量填报

1. 考核目的

落实《关于开展全省政务服务办件量填报及核验工作的通知》要求，引导部门做好办件量填报及核验工作，推动实现政务服务办件量的全量真实感知。

2. 考核内容

考核办件量填报工作及时性和准确性。

3. 分值权重：30分

4. 计分方法

按照国垂系统、部分市级自建系统办件数量的填报情况得分，每月填报一次

5. 计分公式

按照审改办发的事项数据填报清单按时、准确填报即得满分。

二、特色项（340分）

（十六）流程优化

1. 考核目的

通过考核不断提升各部门政务服务“五减”成效。

2. 考核内容

评估相关部门承担的流程优化事项在对标优化系统中确定的优化目标与上海、深圳、广州、杭州、南京等先进城市对标情况。

3. 分值权重：20分

4. 计分方法

按照办理环节、申请材料、承诺时限、跑动次数等要素与标杆城市相比，均为最优的事项占比计算得分。

5. 计分公式

$$\text{得分} = N/M * 20$$

N：与标杆城市对比，各项要素均达到最优的事项数。

M: 本部门承担的流程优化事项数。

(十七) 跨域通办

1. 考核目的

通过考核不断提升各区落实“跨市通办”、“全市通办”实施成效。

2. 考核内容

通过查验各区是部门按照全市统一的业务办理模式，承接实现相关政务服务事项“跨市通办”和“全市通办”情况，考核各部门“跨市通办”、“全市通办”落实进展情况。

3. 分值权重：50分

4. 计分方法

根据各部门落实“跨市通办”、“全市通办”事项比例计算总分。

5. 计分公式

$$\text{得分} = N/M * 50$$

N: 按省、市统一的业务办理模式承接实现跨省通办、跨市通办、全市通办事项数；

M: 区级统一确定的涉及本部门跨市通办、全市通办事项数。

6. 相关说明

(1) 如省直部门在当月 25 日后调整事项，调整事项的认领发布情况纳入下月考核；

(2) 如省市考核办法有调整，按省市新要求同步调整我区

考核办法。

(十八) “一事联办”

1. 考核目的

通过考核不断推动“一事联办”工作。

2. 考核内容

(1) 评估各部门承接落地省统筹的“一事联办”事项情况。

(2) 评估各部门承接落市统筹的“一事联办”事项情况。

3. 分值权重：60分

4. 计分方法

(1) 省统筹事项：配合落地我市试点事项“统筹医疗报销”并产生办件的，得10分；配合落地其他非我市试点的定标事项的，得10分；省级统筹一事联办事项产生办件的，每个主题得2分，满10分为止。

(2) 市统筹事项：1. 按照各部门承办的一事联办事项办事指南、申请表单、示范文本完成度计算得分，此项分值15分。2. 按照涉企商事、工程建设、民生服务等三个领域发生办件的一事联办事项数分别计算得分，各领域每有1个事项发生办件得5分，共计15分。

5. 计分公式

(1) 省统筹事项：得分=3个任务得分之和
一事联办系统配置成功，上线且有真实办件的“一件事”事项数量。

(2) 市统筹事项：得分= $(N1/M) *15 + (N2+N3+N4) *5$

N1: 已制定办事指南、申请表单、示范文本的一事联办事项数。

N2: 涉企商事领域发生办件的一事联办事项数；

N3: 工程建设领域发生办件的一事联办事项数；

N4: 民生服务领域发生办件的一事联办事项数；

M: 本部门承办的一事联办事项数。

说明：N2、N3、N4 最大取值不超过 5。

(十九) “鄂汇办”、自助服务应用成效

1. 考核目的

通过考核不断推动“鄂汇办”、自助服务应用成效。

2. 考核内容

评估各部门服务应用数量（主要考核高频应用公安、人社、交通、住房、医疗、民政）及上线事项稳定性。

3. 分值权重：50 分

4. 计分方法

(1) 应用数量：按六大领域应用上线数量（六大领域为人社、公安、住房、交通、医疗、民政），上线 10 项得 10 分、每提高 10 项加 10 分。最高得 50 分。市级已上线相同服务的不计入总数。

(2) 按照省考核鄂汇办接口稳定性指标，被扣分的，此项指标扣 10 分。无故障不扣分。

5. 计分公式

得分=Y1-Y2

Y1：应用数量得分

Y2：省考核服务故障扣分

6. 相关说明

(二十) 重点数据归集

1. 考核目的

通过考核督促各区完成重点数据归集，实现省级层面数据共享。

2. 考核内容

评估落实重点数据归集任务情况。

3. 分值权重：30分

4. 计分方法

考核营商环境数据归集和存量证照归集任务不变，新增第四批证照，按完成比例计分。具体清单在群内通知，任务清单按需动态调整，提前通知。

5. 计分公式

得分= $(N1+N2) / (M1+M2) \times 权重分$

N1：已完成归集的数据种数

N2：已完成归集的证照种数

M1：应归集的数据种数

M2：应归集的证照种数

(二十一) 数据资源应用

1. 考核目的

通过考核督促各部门建立良好的数据服务运维机制，保证服务接口可用、库表数据按照约定的周期更新数据。

2. 考核内容

考核各部门数据资源目录和资源挂接情况。

3. 分值权重：20分

4. 计分方法

考核部门数据资源目录和资源挂接情况，服务接口要可访问，库表要按资源目录设定的周期及时更新数据。按照符合要的数据服务比例计分。

5. 计分公式

$$Y=N / (M1+M2+M3) * \text{该小项分值}.$$

注：因业务系统建设或改造暂无法完成数据挂接的，应明确数据资源挂接的时间并来函说明

N：数据资源目录已登记并挂接数据，能够应用于全市数据汇聚、共享开放的资源数量

M1：共享责任清单数量

M2：开放目录数量

M3：部门业务系统中产生的数据资源数量

6. 相关说明

确未产生新数据的，可按技术规范定期更新时间戳，或来函说明。

(二十二) 数据质量修复

1. 考核目的

通过考核督促各部门提高数据质量。

2. 考核内容

考核部门数据质量修复情况。

3. 分值权重：20分

4. 计分方法

按照完成质检修复的数据资源数量比例计算得分。

5. 计分公式

$Y=N/M \times \text{该小项分值}$ 。

注：实际业务确实与数据质检规则不符产生质检错误的，
于数据质量反馈后五个工作日内说明

N：完成质检修复的数据资源数量

M：通过质检反馈存在问题的数据资源数量

(二十三) 数据服务运维成效

1. 考核目的

通过考核督促各部门提高数据服务运维成效。

2. 考核内容

考核数据资源按期更新情况。

3. 分值权重：20分

4. 计分方法

按照完成数据更新的数据资源数量比例计算得分。

5. 计分公式

$Y=N/M \times \text{该小项分值}$ 。

注：已向武汉智慧城市汇聚数据或提供数据接口产生故障的，在五个工作日内未能修复链路，按照该数据资源未更新计算，若数据资源由省、国家平台提供或系统改造导致，来函说明预计修复时间

N：数据资源在考核当期已正常更新的数量

M：数据资源在考核当期应更新的数量

6. 相关说明

确未产生新数据的，可按技术规范定期更新时间戳，或来函说明。

（二十四）创新应用场景

1. 考核目的

鼓励各部门主动利用各级共享交换平台的数据资源，实现业务协同，提高治理能力和服务水平，要见到应用成效。

2. 考核内容

评估各部门提供数据应用场景情况。

3. 分值权重：30 分

4. 计分方法

每提供一个可纳入智慧城市数据应用场景并被采纳，加 3 分，每期最多加 30 分，超出部分可累计至下一考核周期。

5. 计分公式

得分=Y1*3

Y1：纳入智慧城市应用场景数量

Y1>10 时，多余数量计入下期考核

（二十五）政务服务宣传

1. 考核目的

鼓励各部门通过加强宣传，提升企业群众对政务服务相关政策和改革措施的知晓度，营造优化政务服务的良好氛围。

2. 考核内容

查验各部门有针对性地开展宣传工作情况。包括：

- (1) “放管服”改革成果；
- (2) 数字政府建设；
- (3) 利企惠民措施。

3. 分值权重：40 分（年度加分项）

4. 计分方法

- (1)本地主流媒体年宣传 1 次，10 分；年度有三种以上(含)渠道主流媒体宣传的，额外奖励 10 分。
- (2) 在省级主流媒体上宣传达 1 次；20 分；
- (3) 市级新闻发布会 1 次，30 分；
- (4) 在线访谈 1 次，40 分；
- (5) 每报送 1 篇具有创新性的工作举措或案例，经采纳得 40 分。

查看证据材料，包括纸质和链接，季度报送，年度汇总赋分。

5. 计分公式

1. 市级主流媒体宣传每次奖 10 分;
2. 省级主流媒体宣传每次奖 20 分;
3. 无新闻发布会，不奖相应分数;
4. 在线访谈奖 40 分，只奖励 1 次。

三、加减分项

(二十六) 组织协调

1. 考核目的

考核各部门履职尽责情况。

2. 考核内容

评估各部门工作落实情况。

3. 分值权重：加减分不设上限

4. 计分方法

在推进高效办成一件事改革工作中，组织、协调、指导、督办、配合等工作职责履行不到位的，每发现一起扣 10 分；被市级以上领导、媒体批评通报的，每项扣 10 分。在工作完成中配合到位、完成质量高的加 10 分，被市级以上领导、媒体表扬的加 10 分，不设上限。

附件 5

“一网通办”考核指标解读（街乡）

一、基础项（560 分）

（一）事项发布认领

1. 考核目的

通过考核促进各街（乡）规范事项管理，实现“清单之外无审批”。

2. 考核内容

- (1) 评估各街（乡）含社区（村）是否根据实施清单认领事项。
- (2) 评估动态调整情况。

3. 分值权重：60 分

4. 计分方法

(1) 按照实施清单在省事项管理系统中认领发布事项的情况计算得分。实施清单中有事项未在系统内发布的，发现一项扣 5 分，扣完为止（每级 15 分）

(2) 超实施清单在省事项管理系统发布事项、事项不及时调整，每 2 个扣 5 分，扣完为止。

5. 计分方式

得分=60-扣分

注：均按业务办理项计算（下同）

6.相关说明

如省直部门在当月 25 日后调整事项，调整事项的认领发布情况纳入下个月考核。各街（乡）依申请政务服务和公共服务事项清单经政府审定发布后，严格按照清单进行事项认领，如清单之外有政务服务事项或清单事项群众申请后不予办理，出现“清单之外有审批”或“清单之内无法办”的，发现后将予以惩罚性扣分。

（二）四办成效

1.考核目的

通过考核不断提升“四办”能力和水平。

2.考核内容

（1）评估各街（乡）含社区（村）依申请及公共服务事项中“马上办”事项占比情况。

（2）评估各街（乡）含社区（村）依申请和公共服务事项网办深度。

3.分值权重：60 分（“马上办”事项占比情况 20 分，“网办深度”实现情况 40 分）

4.计分方法

（1）按照各级依申请和公共服务事项中马上办事项占比分别计算得分：街道（乡镇）和社区（村）马上办事项占比达到 15% 得 5 分，每高 5% 多 5 分，最高得 20 分，未达到 15% 的不得分。

（2）依申请和公共服务事项全程网办事项占比达到 80% 的，

根据 4 个网办深度分别对应的依申请和公共服务事项数量比例，加权计算总分；全程网办事项占比未达 80% 的，不得分。

5.计分方式

(1) “马上办” (20 分)

$$\text{得分} = 20 \quad (N/M \geq 25\%)$$

$$\text{得分} = N1/M1 * 20 \quad (N/M < 25\%)$$

N1：街道（乡镇）、社区（村）依申请及公共服务马上办事项数。

M2：街道（乡镇）、社区（村）依申请及公共服务事项总数。

(2) “网办深度” (40 分)

$$\begin{aligned} \text{得分} = & N1/M * 50\% * 40 + N2/M * 70\% * 40 + N3/M * 80\% * 40 \\ & + N4/M * 100\% * 40 \end{aligned}$$

N1：信息发布深度，发布办事指南，无法提供网上办理，需要现场处理。

N2：材料预审深度，网上可提交材料，预审后仍需带原件现场提交材料，审批后可到现场领取结果或邮寄结果，到现场次数不超过 2 次。

N3：材料核验深度，实现网上材料核验，审批后需到现场核验原件材料、缴费后领取结果，到现场次数不超过 1 次。

N4：全程网办深度，实现网上材料核验，审批后可通过网上缴费、物流快递结果。整个过程无需到现场办理。

M:本街（乡）依申请和公共服务事项总数（业务办理项）。

(三) 办事指南准确性

1. 考核目的

通过考核提升各街（乡）发布事项的准确性。

2. 考核内容

考核各街（乡）含社区（村）办事指南个性化要素的准确性。

3. 分值权重：40分

4. 计分方法

（1）区审改专班通过市智慧政务管理平台筛查，每发现1个事项办事指南不准确的扣2分。

（2）在省、市考核中，被抽查发现存在办事指南不准确的，每个事项扣10分。

5. 计分方式

$$\text{得分} = 40 - N1 * 2 - N2 * 10$$

N1：区级抽查中市智慧平台筛查发现的办事指南不准确事项数。

N2：被省、市级抽查发现存在办事指南不准确的事项数。

(四) 流程优化

1. 考核目的

通过考核不断提升各街（乡）政务服务“五减”成效。

2. 考核内容

（1）评估各街（乡）承担的流程优化事项在对标优化系统中确定的优化目标与国内先进城市对标情况。

(2) 评估各街(乡)含社区(村)在湖北政务服务网公布的事项个性化要素与流程优化后的定标文件中是否一致。

3.分值权重：40分(评估各街乡承担的流程优化事项在对标优化系统中确定的优化目标与国内先进城市对标情况占20分，评估各街乡在湖北政务服务网公布的事项个性化要素与流程优化后的定标文件的一致性占20分)

4.计分方法

(1) 按照办理环节、申请材料、承诺时限、跑动次数等要素与标杆城市相比，均为最优的事项占比计算得分。

(2) 按照各街(乡)(含社区)在湖北政务服务网公布的事项个性化要素与流程优化后的定标文件一致的事项占比计算得分。

5.计分方式

(1) 各街(乡)承担的流程优化事项在对标优化系统中确定的优化目标与国内先进城市对标情况：

$$\text{得分} = N/M * 20$$

N: 与标杆城市对比，各项要素均达到最优的事项数。

M: 本街(乡)承担的流程优化事项数。

(2) 各街乡在湖北政务服务网公布的事项个性化要素与流程优化后的定标文件的一致性：

$$\text{得分} = N/M * 20$$

N: 湖北政务服务网、定标文件中事项个性化要素一致的事项。

M: 各街(乡)流程优化事项数。

(五) 减时限

1. 考核目的

通过考核不断提升各街（乡）政务服务事项减时限成效。

2. 考核内容

评估各街（乡）含社区（村）依申请和公共服务事项减时限情况。

3. 分值权重：30分

4. 计分方法

（1）依申请和公共服务事项时限压缩比达到70%得30分，每低5%扣10分，扣完为止。

（2）依申请和公共服务事项承诺时限小于先进城市，每1项加2分。

（3）得分和加分合计最高30分。

5. 计分方式

按时限压缩比 $(1 - N/M) \times 100\%$ 范围计算得分+奖励分（同一事项承诺时限同时小于上海、深圳、杭州、广州、南京5市，每1项加2分）

N：依申请和公共服务事项总承诺时限。

M：本街（乡）含社区（村）依申请和公共服务事项总法定时限。

6. 相关说明

承诺时限小于先进城市的事请各街（乡）来函告知，并附

按业务办理项的详细比对情况。如承诺时限超过法定时限，不仅在本指标扣分，还将在办事指南准确性指标扣分。政务服务网不能收集全部依申请和公共服务事项办件数据的情况下，可采用线下暗访、办件投诉举报等途径汇集的数据。

（六）减材料

1.考核目的

通过考核不断提升各街（乡）政务服务事项减材料成效。

2.考核内容

评估依申请和公共服务事项实际办件通过共享减材料情况。

3.分值权重：40分

4.计分方法

根据依申请和公共服务事项实际办件的电子证照调用率计算总分。

5.计分方式

得分=N/（L₁ × M₁+L₂ × M₂+...+L_n × M_n）× 权重分

N：电子证照系统被依申请和公共服务事项调用的证照总次数。

M：每个依申请和公共服务事项办件根据材料列表应调用的电子证照次数。

L：办结的依申请和公共服务事项办件数。

6.相关说明

电子证照库中有该类证照但缺乏个别企业、个人证照的情形

不接受来函说明，政务服务网不能收集全部依申请和公共服务事项办件数据的情况下，可采用线下暗访、办件投诉举报等途径汇集的数据，凡非政务服务网汇集的线下办件，均视为没有调用任何电子证照。

（七）减跑动

1. 考核目的

通过考核不断提升依申请和公共服务事项减跑动成效。

2. 考核内容

评估承诺“最多跑一次”事项实际办件跑动次数。

3. 分值权重：30分

4. 计分方法

抽查承诺“最多跑一次”事项实际办件，没有跑多次的不扣分，每发现1项跑多次的扣15分。

5. 计分方式

在省、市考核抽查中被扣分的，每发现一项跑多次扣15分，扣完为止。政务服务网的办件，线下获得的办件，暗访等其他途径获得的办件。

6. 相关说明

省考核规则：抽查20项承诺“最多跑一次”事项办件，按受理号尾号为N、N+100、N+200……的查找，发现一项跑多次扣除相应分值，扣完为止。通过12345电话坐席人工回访跑动次数，话术中增加是否行政相对人自愿到大厅办理的问话。政务服

务网不能收集全部依申请和公共服务事项办件数据的情况下，可采用线下暗访、办件投诉举报等途径汇集的数据。公布办件详细信息后，各地不得通过各种途径干扰办件申请人。

(八) 窗口服务质效

1. 考核目的

通过考核不断提升各街（乡）政务服务大厅窗口服务质效。

2. 考核内容

评估各街（乡）落实“一窗通办”落实情况。

3. 分值权重：30分

4. 计分方法

按照窗口服务质效情况计算得分，此项分值2分。根据高效办成一件事、政务服务规范等工作要求，发现窗口工作人员违反工作纪律现象（玩手机、聊天、浏览无关网页等）；对外公示咨询电话号码错误、一次性接听率不达标（90%以上）被群众投诉的；群众办事未提供办事指南，未一次性告知、未落实首问首接负责制导致群众多次跑、反复提交材料等现象，1件扣5分。

5. 计分方式

得分=30-M*5

M：未提供规范化、制度化、便利化政务服务的现象数量。

(九) 按时办结率

1. 考核目的

推动办件按时办结，提升办件时效。

2.考核内容

评估办结件按时办结情况。

3.分值权重：50分

4.计分方法

电子监察得分/100*50-省级“一网通办”超时扣分（省级扣分规则：超过法定时限的办件，每件扣 10 分；超时未受理及实际办理超过承诺时限的办件占比 0 到 1% 的扣 10 分，占比 1% 到 2% 的扣 20 分，2% 以上的扣 30 分，以此类推；当期最多扣 50 分。）检测到通过调整承诺时限以减少超时办件的，发现一例扣 50 分并予以通报。

5.计分方式

电子监察得分/100*50-省级“一网通办”超时扣分
($N1*1+N2/M$ 扣分)

N1：超过法定时限的办件数量。

N2：超时未受理及实际办理超过承诺时限的办件数量。

M：办结件总数量。

6.相关说明

如因垂管系统与统一受理平台对接不畅导致，由各街（乡）向区政数局反映情况，区政数局向市政数局反映情况，市政数局统筹协调向省政务办反映，促进省直部门进一步完善与统一受理平台的深度对接；经省直部门向省政务办去函说明属实的，可予以核减。

(十) 自助服务体系建设

1. 考核目的

为促进各区自助服务体系建设，完善运行模式，实现更多高频事项“就近办”、“马上办”、“一次办”，特设置此项指标。

2. 考核内容

评估各街（乡）政务服务自助体系建设及运行情况。

3. 分值权重：50分

4. 计分方法

管理系统统计自助政务服务的运行情况。

5. 计分方式

$Y=N1/M1$ ，总体开机率 95%以下该项指标不得分

N1:24 小时自助终端实际运行时长。

M1:24 小时自助终端应开机运行时长。

(十一) 诉求办理质效

1. 考核目的

通过全面考核各街（乡）办理省 12345 平台分办工单质量，衡量各街（乡）处理省 12345 平台转办诉求的质效。

2. 考核内容

从工单处理及时性、规范性、回访满意率和差评整改反馈等方面衡量各街（乡）诉求办理质效。

3. 分值权重：60分

4. 计分方法

按当期未按规定处理工单的数量扣分。当期发现一个未按时签收或办结的扣 5 分、回访不满意的扣 10 分、未按时反馈差评整改情况的工单扣 5 分；一个工单出现 2 次退单的扣 5 分，一个工单出现 2 次以上退单的扣 10 分。

5.计分方式

得分=60-N1*5-N2*1-N3*5-N4*5-N5*10

N1：当期未按时签收或办结的工单数量。

N2：当期回访群众不满意的工单数量。

N3：当期未按时反馈的差评工单数量。

N4：当期出现两次退单情况的工单数量。

N5：当期出现两次以上退单情况的工单数量。

（十二）评价办件汇聚

1.考核目的

通过考核各街（乡）对接省好差评系统推送办件量情况和主动评价数量，促进各街（乡）主动调用好差评系统，力争评价数据全量汇聚，并在引导企业群众主动评价上下功夫，营造全民评价良好氛围。

2.考核内容

评估好差评系统汇聚办件的情况，包含办件数量占比与主动评价数据占比两个子项。

3.分值权重：40 分

4.计分方法

根据省好差评系统汇聚的各区办件数量与省统一办件库汇聚的各区办件数量比例和主动评价比例评分。按两个子项计分，评价办件汇聚情况占 75%，主动评价情况占 25%。

5.计分方式

$$\text{得分} = (\frac{N1}{M1} \times 75\%) + (\frac{N2}{M2} \times 25\%) \times \text{权重分}$$

N1：当期好差评系统汇聚的办件数量。

M1：当期办件库汇聚的办件数量。

N2：当期好差评系统汇聚的主动评价数量。

M2：当期好差评系统汇聚的办件数量。

6.相关说明

调整原“评价办件推送率”指标，包含办件量和主动评价率两个子项，调整后指标更符合国家考核精神。

7.约束性提示

各街（乡）应通过宣传引导、优化流程等方式引导办事群众评价，不得以任何形式强行要求群众评价，一旦发现缠评行为，将予以惩罚性扣分。

（十三）安全事件处置

1.考核目的

通过考核不断提升安全保障水平及应急响应能力。

2.考核内容

评估安全事件处置时效性及有效性。

3.分值权重：20分

4.计分方法

(1)按安全通报要求在规定的时间内致函区政数局并完成整改（提交相关材料并验证，确实消除安全威胁的），得 20 分。

(2)按安全通报要求在规定时间内致函区政数局（提交反馈材料），验证后未消除安全威胁，每一项扣 10 分,扣完为止。

(3)按安全通报要求在规定时间内未致函书面材料，扣 20 分。依照省考核该项指标通告要求进行整改。未达到整改要求的，该项指标不得分。

5.计分方式

每季度排查通报反馈情况，每一个反馈但未整改的，扣 10 分；未反馈的扣 20 分，在通报反馈截止日期评估各街（乡）安全事件反馈情况。

6.相关说明

全年四个季度分为四个考核周期，一般为季度末考核，考核季度内的安全通报事件处置情况，整改反馈时间一般为通报发布时间后的 15 日内。若单位没有被通告，得 20 分。通报周期一般为 2 个月一次，国家重要活动时期（如 2019 年“武汉军运会”时期）或出现紧急安全事件时会增加通报次数。

（十四）办件量填报

1.考核目的

落实《关于开展全省政务服务办件量填报及核验工作的通知》要求，引导各街（乡）做好办件量填报及核验工作，推动实

现政务服务办件量的全量真实感知。

2.考核内容

考核办件量填报工作及时性和准确性。

3.分值权重：10分

4.计分方法

按照国垂系统、部分市级自建系统办件数量的填报情况得分，每月填报一次。

5.计分方式

按照审改办发的事项数据填报清单按时、准确填报即得满分。

二、特色项（40分）

（十五）政务服务宣传

1.考核目的

鼓励各街（乡）通过加强宣传，提升企业群众对政务服务相关政策和改革措施的知晓度，营造优化政务服务的良好氛围。

2.考核内容

查验各街（乡）有针对性地开展宣传工作情况。包括：

（1）“放管服”改革成果；

（2）数字政府建设；

（3）利企惠民措施。

3.分值权重：40分

4.计分方法

（1）市级主流媒体年宣传1次；10分，年度有三种以上（含）

渠道主流媒体宣传的，额外奖励 10 分；

(2) 在省级主流媒体上宣传达 1 次，20 分；

(3) 市级新闻发布会 1 次，30 分；

(4) 在线访谈 1 次，40 分；

(5) 每报送 1 篇具有创新性的工作举措或案例，经采纳得 40 分；

查看证据材料，包括纸质和链接，季度报送，年度汇总赋分。

5.计分方式

- (1) 市地主流媒体宣传每次奖 10 分。
- (2) 省级主流媒体宣传每次奖 20 分。
- (3) 无新闻发布会，不奖相应分数。
- (4) 在线访谈奖 40 分，只奖励 1 次。

三、加减分项

(十六) 组织协调

1.考核目的

考核各街（乡）履职尽责情况。

2.考核内容

评估各街（乡）履职尽责的工作落实情况。

3.分值权重：加减分不设上限

4.计分方法

在推进高效办成一件事改革工作中，组织、协调、指导、督办、配合等工作职责履行不到位的，每发现一起扣 10 分；被市

级以上领导、媒体批评通报的，每项扣 10 分。在工作中配合到位、完成质量高的加 10 分，被市级以上领导、媒体表扬的加 10 分。

洪山区行政审批制度改革领导小组办公室 2021 年 4 月 28 日印发
