

黄石市下陆区政务服务和大数据管理局文件

黄下政数发〔2022〕2号

关于印发《2022年下陆区“高效办成一件事”考核指标》的通知

各街道、区直各单位：

经区政府同意，现将《2022年下陆区“高效办成一件事”考核指标》发给你们，请结合实际工作，认真抓好贯彻落实。

- 附件：
- 1、2022年下陆区街道“高效办成一件事”考核指标
 - 2、2022年下陆区区直部门“高效办成一件事”考核指标
 - 3、2022年下陆区“互联网+监管”考核指标

下陆区政务服务和大数据管理局

2022年5月7日

2022 年下陆区街道“高效办成一件事”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	备注
基础项					95		
1	事项管理 (20)	事项发布认领	1. 评估各街道、社区是否根据实施清单认领事项； 2. 评估动态调整情况。	基础项	5	1. 根据实施清单事项的认领发布比例计算得； 2. 超实施清单发布事项，每 1 个扣 1 分； 3. 事项不及时调整，每 1 个扣 1 分。	
2		即办程度	依申请和公共服务事项即办件率未达到 15%不得分，每高 5%多 1 分。	基础项	5	依申请和公共服务事项即办件率未达到 20%不得分，每高 5%多 1 分。	
3		办事指南准确性	考核办事指南各要素的准确性。	基础项	5	抽查办事指南个性化要素，没有错误的扣 0 分，每发现 1 个要素错误扣 0.5 分，最多扣 4 分。	每月抽取 30 个事项，每发现一个错误扣 0.5 分
4		事项办理深度	评估依申请和公共服务事项网办深度。	基础项	5	1. 事项编辑是否为“全程网办”； 2. 各街道、社区实际是否做到“全程网办”，承诺“全程网办”但实际无法做到的，每发现 1 项扣 0.5 分。	
5	服务成效 (30)	减时限	评估依申请和公共服务事项减时限情况。	基础项	2	依申请和公共服务事项时限压缩比达到 60%得 1 分，每高 5%多 0.5 分。	
6		减材料	已发布减材料证照免提交标记情况。	基础项	2	按已发布减材料证照涉及事项材料免提交标记比例给分，总分 2 分。	
7			已发布减材料证照外免提交标记情况。（“硬减”）		3	按已发布减材料证照外涉及的事项材料免提交标记比例给分，未达标按比例给分，总分 3 分。	
8	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	3	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 1 分。	随机抽查 20 项承诺“最多跑一次”事项办件，，每发现 1 项跑多次的扣 1 分。	

9		政务服务事项“只进一扇门”	评估各街道、社区事项进驻区政务服务大厅情况。	基础项	10	根据已认领但未进驻综合性政务服务中心事项数评分，本级事项凡是入驻率未达到100%的不得分。	通过湖北政务服务网市、县、乡三级事项办事指南中“是否进驻服务大厅”及“办事大厅名称”来衡量事项进驻情况（湖北省事项管理系统后台提取数据）。
10		政务服务“一窗通办”	各街道、社区政务服务大厅综合窗口能否办理本级全部事项。	基础项	10	各街道、社区除专窗办理的事项外，其他所有本级认领事项需全部进驻本级政务服务大厅综合窗口，未设综窗不得分；入驻率未达到100%的不得分。	
11	诉求响应(10)	诉求办理质效	从工单处理情况及差评整改反馈等方面衡量各街道、社区诉求办理质效。	基础项	10	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退单导致其他街道、社区超时办结的工单扣2分；当期发现一个未按时签收或办结的、未按时反馈差评整改情况的工单扣2分；国家平台转办工单回复内容未被国家审核通过的，每退回一次扣4分。	
12	统一受理平台的运用(20)	系统覆盖率	已对接完成的垂管系统使用情况。	基础项	4	根据摸底的垂管系统对接情况，确定考核的系统信息（可多个）。根据当月是否有办件经由统一受理平台收件受理分发至垂管系统，若无办件流转不得分。	
13		平台使用率	各街道、社区办件是否通过统一受理平台进行办理，是否出现体外循环。	基础项	6	按时完成每月办件要求，街道每月至少通过统一受理台收件办结30件，社区每月至少通过统一受理台收件办结10件，未完成不得分。	
14		按时办结率	评估办结件按时办结情况。	基础项	5	无超时办件的得满分；超时未受理（5个工作日）及超过承诺时限办结的办件每件扣1分，并进行全区通报批评；当期最多扣5分。	
15		评价办件汇聚	评估好差评系统运用情况。	基础项	5	检查当期办件是否进行好差评。	

18	基础支撑 (15)	政务数据目录维护及时性	考核各街道、社区政务服务事项发生事权变更（含新增、取消、下放）和事项办理结果发生变化时，及时编制、同步更新政务数据目录情况。	基础项	5	事项发生变更（含省级下放事项认领）后，4个工作日内完成目录编制。	
19		电子政务外网联通	评估各街道、社区电子政务外网是否和互联网联通。	基础项	5	每月测试一次各街道、社区政务网是否联通，社区采取抽查的方式，联通得5分，未联通得0分。	
20		电子政务外网是否全面覆盖	评估各街道、社区所有电脑是否实现电子政务外网全覆盖。	基础项	5	1. 第1、2季度，根据覆盖情况按比例得分； 2. 第3、4季度，覆盖率未达到100%的不得分。	
扣分项					5		
21	基础支撑 (5)	电子证照是否与3.0系统进行关联	事项结果为证照的事项是否在3.0系统勾选“结果为证照”，事项结果不为证照的不能勾选。	扣分项	5	每发现一处错误扣1分，最多扣5分。	
加分项					15		
22	日常工作评估(5)	完成市局交办任务情况	评估各街道、社区是否积极配合市局安排完成的各项工作情况。	加分项	5	完成情况较好的，视情况加分5分、3分、1分。	
23	诉求响应(5)	工单办理结果满意度	是否在市12345公共服务热线平台每月通报中入选为精选案例。	加分项	5	在市12345公共服务热线平台每月通报中，入选为精选案例工单的道路、社区加1分/个。	
24	政务服务宣传(5)	利用各种媒体开展宣传	查验各地本级有针对性地开展宣传工作情况。包括： 1. 放管服改革； 2. 数字政府建设； 3. 利企惠民措施。	加分项	5	1. 本地渠道主流媒体年宣传1分/次； 2. 在省级主流媒体上宣传2分/次； 3. 在国家级主流媒体上宣传3分/次。 每月进行评价，查看证据材料，包括纸质和链接。	

说明：

1. “高效办成一件事”考核街道范围：

团城山街道办事处（陈百臻社区、广州路社区、杭州东路社区、杭州西路社区、皇姑岭社区、箭楼下社区、柯尔山社区、马鞍山社区、青龙山社区、石榴园社区、肖家铺社区）、

新下陆街道办事处（大塘社区、康宁社区、孔雀苑社区、陆家铺社区、神牛社区、胜利社区、铜都社区、铜花社区、团结社区、西花苑社区、新星社区、友谊社区）、

老下陆街道办事处（蜂烈山社区、江洋社区、老鹤庙社区、王寿社区、袁家畈社区）、

东方山街道办事处（东昌社区、东方山社区、管山社区、詹爱宇社区、詹本六社区、张家湾社区、庙宇埡社区、卫王社区、长乐山社区）

2. 下陆区街道“高效办成一件事”考核满分 100 分（基础项 95 分+扣分项 5 分）+加分项 15 分

2022 年下陆区直部门“高效办成一件事”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	备注
基础项					90		
1	事项管理 (12)	事项发布认领	1. 评估各部门是否根据实施清单认领事项; 2. 评估动态调整情况。	基础项	5	1. 根据实施清单事项的认领发布比例计算得; 2. 超实施清单发布事项, 每 1 个扣 1 分; 3. 事项不及时调整, 每 1 个扣 1 分。	
2		即办程度	依申请和公共服务事项即办件率未达到 15%不得分, 每高 5%多 1 分。	基础项	2	依申请和公共服务事项即办件率未达到 20%不得分, 每高 5%多 1 分。	
3		办事指南准确性	考核办事指南各要素的准确性。	基础项	3	抽查办事指南个性化要素, 没有错误的不得分, 每发现 1 个要素错误扣 0.5 分, 最多扣 3 分。	每月抽取 30 个事项, 每发现一个错误扣 0.5 分
4		事项办理深度	评估依申请和公共服务事项网办深度。	基础项	2	1. 事项编辑是否为“全程网办”; 2. 各部门实际是否做到“全程网办”, 承诺“全程网办”但实际无法做到的, 每发现 1 项扣 0.5 分。	
5	服务成效 (20)	减时限	评估依申请和公共服务事项减时限情况。	基础项	2	依申请和公共服务事项时限压缩比未达到 65%不得分, 每高 5%多 1 分。	
6		减材料	已发布减材料证照免提交标记情况。	基础项	2	按已发布减材料证照涉及事项材料免提交标记比例给分, 总分 2 分。	
7			已发布减材料证照外免提交标记情况。(“硬减”)		3	按已发布减材料证照外涉及的事项材料免提交标记比例给分, 未达标按比例给分, 总分 3 分。	
8	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	3	抽查承诺“最多跑一次”事项实际办件, 没有跑多次的不得分, 每发现 1 项跑多次的扣 1 分。	随机抽查 20 项承诺“最多跑一次”事项办件, 每发现 1 项跑多次的扣 1 分。	

9		政务服务事项“只进一扇门”	评估各部门事项进驻区政务服务大厅情况。	基础项	5	根据已认领但未进驻综合性政务服务中心事项数评分，各部门事项凡是入驻率未达到100%的不得分。	通过湖北政务服务网市、县、乡三级事项办事指南中“是否进驻服务大厅”及“办事大厅名称”来衡量事项进驻情况(湖北省事项管理系统后台提取数据)。
10		政务服务“一窗通办”	区政务服务大厅综合窗口能否办理各部门事项。	基础项	5	1. 在区政务服务大厅设有“部门专窗”的部门，该部门事项需全部进驻专窗受理、办结，凡是入驻率未达到100%的不得分； 2. 未在区政务服务大厅设“部门专窗”的部门，该部门事项需全部进驻“综合窗口”进行受理、办结，凡是入驻率未达到100%的不得分。	
11	诉求响应(8)	诉求办理质效	从工单处理情况及差评整改反馈等方面衡量各部门诉求办理质效。	基础项	8	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退单导致其他部门超时办结的工单扣2分；当期发现一个未按时签收或办结的、未按时反馈差评整改情况的工单扣2分；国家平台转办工单回复内容未被国家审核通过的，每退回一次扣4分。	
12	统一受理平台的运	系统覆盖率	已对接完成的垂管系统使用情况。	基础项	4	根据摸底的垂管系统对接情况，确定考核的系统信息(可多个)。根据当月是否有办件经由统一受理平台收件受理分发至本部门垂管系统，若无办件流转不得分。	

13	用 (20)	平台使用率	各部门办件是否通过统一受理平台进行办理，是否出现体外循环。	基础项	6	按时完成每月办件要求，区直部门每月至少通过统一受理台收件办结 5 件，未完成不得分。	
14		按时办结率	评估办结件按时办结情况。	基础项	5	无超时办件的得满分；超时未受理（5 个工作日）及超过承诺时限办结的办件每件扣 1 分，并进行全区通报批评；当期最多扣 5 分。	
15		评价办件汇聚	评估好差评系统运用情况。	基础项	5	检查当期办件是否进行好差评。	
	基础 支撑 (30)	证照归集	证照录入系统归集情况。	基础项	5	评估各部门电子证照录入系统的情况，实际办理的证照数据是否都录入到电子证照系统。	
16		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	5	评估当期每产生一笔办结件（办结结果为证照），证照数据须在 2 个工作日内录入电子证照系统，每超时一个证照扣 1 分。	
17		电子证照及时修复率	1. 检查异议证照数据修复情况； 2. 检查证照投诉处理情况； 3. 跟踪未实时入库的证照后续入库情况。	基础项	5	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/地区的投诉处理清单进行修复。	
18		政务数据目录维护及时性	考核各部门政务服务事项发生事权变更（含新增、取消、下放）和事项办理结果发生变化时，及时编制、同步更新政务数据目录情况。	基础项	5	事项发生变更（含省级下放事项认领）后，4 个工作日内完成目录编制。	
19		电子政务外网联通	评估各部门电子政务外网是否和互联网联通。	基础项	5	每月测试一次各部门政务网是否联通，联通得 5 分，未联通得 0 分。	

20		电子政务外网是否全面覆盖	评估各部门所有电脑是否实现电子政务外网全覆盖。	基础项	5	1. 第 1、2 季度，根据覆盖情况按比例得分； 2. 第 3、4 季度，覆盖率未达到 100%的不得分。	若部门电子政务外网覆盖率已达 100%，可直接上报，由区政数局组织专人现场核查。
扣分项					10		
21	基础 支撑 (10)	政务数据目录编制规范性	考核市州事项主线政务数据目录编制质量。	扣分项	5	每月考核期最后 3 个工作日对各部门事项主线政务数据目录命名规范性、信息项设置、对标国家目录情况进行人工质检，发现不合格目录（含当期国家平台反馈的质检不合格目录）每条扣 1 分，扣完为止。前期问题目录未及时整改的，下期继续扣分。	
22		电子证照是否与 3.0 系统进行关联	事项结果为证照的事项是否在 3.0 系统勾选“结果为证照”，事项结果不为证照的不能勾选。	扣分项	5	每发现一处错误扣 1 分，最多扣 5 分。	
加分项					15		
23	日常工作评估 (5)	完成市局交办任务情况	评估各部门是否积极配合市局安排完成的各项工作情况。	加分项	5	完成情况较好的，视情况加分 5 分、3 分、1 分。	
24	诉求响应 (5)	工单办理结果满意度	是否在市 12345 公共服务平台每月通报中入选为精选案例。	加分项	5	在市 12345 公共服务平台每月通报中，入选为精选案例工单的部门加 1 分/个。	
25	政务服务宣传 (5)	利用各种媒体开展宣传	查验各地本级有针对性地开展宣传工作情况。包括： 1. 放管服改革； 2. 数字政府建设； 3. 利企惠民措施。	加分项	5	1. 本地渠道主流媒体年宣传 1 分/次； 2. 在省级主流媒体上宣传 2 分/次； 3. 在国家级主流媒体上宣传 3 分/次。 每月进行评价，查看证据材料，包括纸质和链接。	

说明:

1. “高效办成一件事”考核区直部门 28 家：区委宣传部、区民宗局、区委编办、区发改局、区教育局、区科经局、区民政局、区残联、区司法局、区财政局、区人社局、区住保局、区建设局、区城管局、区水利和湖泊局、区文旅局、区卫健局、区退役军人事务局、区应急管理局、区市场监督管理局、区统计局、区医疗保障局、区档案馆、区税务局、区自然资源和规划分局、下陆生态环境分局、区消防救援大队、下陆公安分局

2、下陆区直部门“高效办成一件事”考核满分 100 分（基础项 90 分+扣分项 10 分）+加分项 15 分

2022 年下陆区 “互联网+监管” 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	备注
1	事项梳理 (15)	监管事项认领情况	考查各部门认领或关联上级事项情况。 不予认领的事项认定： 1. 市县两级只设置一支执法队伍，由一级进行认领的，需要上报情况说明，并提供机构编制部门综合执法改革相关文件； 2. 功能区无相关职能无需认领的，需要上报情况说明，并提供机构编制部门相关文件； 3. 天然无监管对象，上报情况说明。	基础项	5	事项按要求全部认领或关联得满分，未完成按比率给分。	
2		检查实施清单梳理情况	考查行政检查实施清单梳理完成率。	基础项	5	检查实施清单全部编制完成得满分，未完成按比率给分。	
3		检查实施清单完备度	考核要素完备度、准确度以及要素填写质量情况。是否存在填写缺项，是否存在监管对象填写错误、“是否纳入双随机”与“检查比例、检查频次”矛盾、“是否抽检”与监督检查内容矛盾、检查内容中的“检查项目、检查内容、操作方法与要领”三项内容不能相同、“双随机、一公开”监管与“重点监管”不能同时勾选等问题，以及是否遗漏纳入双随机抽查的检查子项和实施清单。	扣分项	5	检查实施清单要素未发现问题不扣分，发现 1 个问题，扣 1 分，扣完为止。	比照国家对监管事项编制要求，对本系统检查实施清单按照 10%的比例进行抽查。
4	数据支撑 (45)	监管行为数据汇聚	考查本部门汇聚到省“互联网+监管”监管数据中心的监管行为数据量。	基础项	15	本部门平均一个监管事项主项产生的监管行为数据量达到区直部门平均水平得满	

						分，未达到按照比率给分。	
5		监管数据覆盖率	考查区级部门监管事项覆盖情况：本部门监管行为数据覆盖到的事项主项数占本部门事项主项总数的比率。	基础项	10	监管行为事项覆盖率达到 80%得满分，未达到按比率给分。	
6		监管数据准确率	考查本部门监管数据成功入库数量占本部门推送至省级监管数据中心监管数据数量的比率。	基础项	5	按照监管数据准确率给分，准确率低于 40%，该项不得分。	月底前对有问题的数据批量退回，部门须于当月进行整改上报，数据统计以当月最后一天的数据为准。
7		监管数据治理情况	考查每季度反馈不合格监管数据的及时治理情况。3 个工作日内完成治理并达到数据标准的视为及时完成治理。	基础项	5	不合格数据按期全部治理得满分，未完成按比率给分。	
8		监管数据及时率	考查区级部门每季度监管行为数据上报及时率：汇聚至省“互联网+监管”系统的监管行为数据量与各条监管行为数据上报间隔天数总和的比率。	基础项	10	当日监管行为当日上报得满分，延期上报按比率给分，及时率低于 50%，该项不得分；数据上报及时率： $Y=N/M \times \text{权重分}$ ； $M=\sum(\text{每条记录} \times (\text{间隔天数}+1))$ 。	N：考核周期内推送监管行为数据量 M：考核周期内每条监管行为数据上报延时天数累计值 业务数据的发生时间是指行政检查的检查时间，行政处罚和强制的决定时间。
9	系统应用 (20)	风险预警	考查区级部门是否根据省“互联网+监管”系统推送的风险线索进行核查反馈。考核取数截止日前的 5 个工作日风险预警数据计入下个考核周期。	扣分项	3	根据未反馈线索按比率扣分。	

10			考查区级部门是否根据省“互联网+监管”系统推送的风险线索进行核查，并形成处置结果。处置结果需要对办结情况进行具体描述，方便主管部门了解办结情况。考核取数截止日前的5个工作日风险预警数据计入下个考核周期。	扣分项	3	根据未全部核查线索按比率扣分。	
11		服务门户	在监管动态中公开部门年度监管计划。	基础项	2	在监管动态中公开部门年度监管计划，发布得满分，否则不给分。	
12	考查区级部门平均每月累计更新监管动态或曝光台不少于2条。		基础项	2	平均每月更新动态或曝光台不少于2条得满分，否则按照比率给分。		
13		国家系统用户开通	部门具有执法证的执法人员注册数应达到100%。	基础项	10	本部门具有执法证的执法人员全部注册得满分，未全部注册按比率给分。	以司法局执法证库人员数量为基准。
14	加分	创新实践	考查区级部门监管创新实践，典型经验被国家、省推广的情况。	加分项		根据部门报送情况统计，被省级推广的经验每个得1分，被国家推广的每个得2分。	

说明：

1. “互联网+监管”考核区直部门22家：下陆生态环境分局、区消防救援大队、区发改局、区教育局、区科经局、区公安分局、区民政局、区司法局、区财政局、区人社局、区国土局、区住保局、区城管执法局、区水湖局、区文旅局、区卫健局、区应急局、区市场监管局、区医保局、区民宗局、区宣传部、区建设局
2. “互联网+监管”考核满分80分（基础分69分+扣分项11分）+加分项。