

# 湖北省数字政府建设领导小组办公室

---

## 关于印发《市（州）、省直部门政务服务“一网通办”考核指标（2021年修订版）》的通知

各市、州、直管市及神农架林区人民政府、省直有关单位：

为持续深化“放管服”改革、加快推进数字政府建设，推动更多政务服务事项“一网通办”“一窗通办”“一事联办”“跨省通办”，强化事中事后监管，实现高效办成一件事，经研究，决定从2021年4月起按照《市（州）、省直部门政务服务“一网通办”考核指标（2021年修订版）》，每季度对政务服务“一网通办”工作情况进行考核通报（“一网通办”和“互联网+监管”指标体系分别计分、单独排名）。2021年印发4月、6月、9月、12月共4期排名通报，其他月份印发问题清单（不予排名）。

现将考核指标及配套解读印发给你们，请认真做好相关工作。

- 附件：
1. 2021年市（州）政务服务“一网通办”考核指标
  2. 2021年省直部门政务服务“一网通办”考核指标
  3. 2021年市（州）“互联网+监管”考核指标
  4. 2021年省直部门“互联网+监管”考核指标
  5. 2021年市（州）政务服务“一网通办”指标解读

6. 2021 年省直部门政务服务“一网通办”指标解读
7. 2021 年市（州）“互联网+监管”指标解读
8. 2021 年省直部门“互联网+监管”指标解读
9. 考核工作联络表

省数字政府建设领导小组办公室

2021 年 3 月 12 日



附件 1

## 2021 年市（州）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	牵头责任处室	联络员
1	事项管理	事项发布认领	1. 评估各地市县乡村依申请和公共服务事项实施清单发布情况。 2. 评估各市州是否根据实施清单认领事项。 3. 评估动态调整情况。	基础项	6	1. 发布本地实施清单 2 分（市 1 分县 1 分）未发布不得分； 2. 根据实施清单事项的认领发布比例计算得分（市 2 分县 2 分）； 3. 超实施清单发布事项、事项不及时调整，每 2 个扣 1 分。	得分=Y+N/M×对应分值（市县、乡村分别计算）-扣分（如有超清单发布事项、未及时调整事项，每 2 个扣 1 分）	Y: 本地区市县乡村实施清单是否发布 N: 已认领发布的事项数 M: 当地实施清单发布的事项数 注: 均按业务办理项计算。	行政审批改革协调处	王坤
2		即办程度	评估市州依申请和公共服务事项即办件比例。	基础项	3	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。	按依申请和公共服务事项即办件率计算得分 (N/M) × 100%	N: 依申请和公共服务事项即办事项数 M: 依申请和公共服务事项总数 注: 均按业务办理项计算。	行政审批改革协调处	王坤
3		办事指南准确性	考核办事指南各要素的准确性。	基础项	4	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 0.2 分。	每市州（含下辖区县）每月抽取 30 个事项，每发现一个错误扣 0.2 分	每月抽查政务服务网上依申请政务服务 and 公共服务事项办事指南中的个性化要素。	行政审批改革协调处	陈相龙
4		事项办理深度	评估各市州依申请和公共服务事项网办深度。	基础项	4	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。	得分=N1/M×50%×权重分+N2/M×70%×权重分+N3/M×80%×权重分+N4/M×100%×权重分	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: 市州依申请和公共服务事项总数（业务办理项）	行政审批改革协调处	王坤

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	牵头责任处室	联络员
5	服务成效	减时限	评估依申请和公共服务事项减时限情况。	基础项	3	1. 依申请和公共服务事项时限压缩比未达到60%不得分，每高5%多1分； 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0.2分； 3. 得分和加分合计最高3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深圳、杭州、广州、南京4市，每1项加0.2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	行政审批改革协调处	陈相龙
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	4	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= $N/(L1 \times M1 + L2 \times M2 + \dots + Ln \times Mn) \times$ 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。	行政审批改革协调处、大数据管理处	陈相龙、万红
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	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0.5分。	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0.5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。	行政审批改革协调处	陈相龙
8	全省通办和跨省通办	全省通办和跨省通办	考核全省通办、跨省通办实施情况。	基础项	5	根据各地落实全省统一的全省通办和跨省通办事项比例计算总分。	得分= $N/M \times$ 权重分	N: 按全省统一的业务办理模式承接实现全省通办和跨省通办事项数； M: 全省统一确定的全省通办和跨省通办事项数。	行政审批改革协调处	王坤
9		系统对接深度	通过评估办件数据汇聚至省办件库程度，引导市州自建系统提升与统一受理平台对接深度。	基础项	3	实现全流程办件过程及结果实时汇聚的（如深度对接、规范嵌套方式），得满分；只实现办件结果汇聚的（如数据共享方式），得50%分；无法汇聚办件数据的（如外链、单点登录方式），不得分。 注：先期考核公积金、不动产登记等高频事项办理系统对接情况，后期根据工作推进要求动态调整考核范围和标准。	得分= $(N1+N2 \times 50\%)/M \times$ 权重分 注：均按业务办理项计算	N1: 实现全流程办件过程及结果实时汇聚的事项数 N2: 只实现办件结果汇聚的事项数 N3: 无法汇聚办件数据的事项数 M: 公积金和不动产登记系统办理的事项总数	规划调研处	王玮

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	牵头责任处室	联络员
10		按时办结率	评估办结件按时办结情况。	基础项	3	无超时件的得满分；超过法定时限的办件，每件扣0.1分；超时未受理（5个工作日）及实际办理超过承诺时限的办件占比0到0.01%的扣1分，占比0.01%到0.02%的扣2分，0.02%以上的扣3分；当期最多扣3分。注：如检测到通过调整承诺时限以减少超时办件的，发现一例扣3分并予以通报。	得分=权重分-Y1-Y2 Y1：超过法定时限办件扣分 Y2：超时未受理（5个工作日）及实际办理超过承诺时限办件扣分	N1：超过法定时限的办件数量 N2：超时未受理（5个工作日）及实际办理超过承诺时限的办件数量 M：办结件总数量	规划调研处	王玮
11		“鄂汇办”应用数量	评估市州依托“鄂汇办”平台建设旗舰店情况、服务应用数量及高频应用占比情况。	基础项	4	1.旗舰店建设（1分）：依托“鄂汇办”平台，按照《“鄂汇办”旗舰店建设规范》建设市州旗舰店的，得1分；未建设的，不得分。 2.应用数量（2分）：设置应用接入目标数（直管市及神农架林区为120项、其他市州为200项），达到目标数的得1分；未达到目标数的，按未完成比例扣分；超过目标数的，按超过比例加分。最多不超过2分。 3.高频应用占比（1分）：按六大领域应用占总数比例得分（六大领域为人社、公安、住房、交通、医疗、民政），最高得1分。	得分=Y1+Y2+Y3 Y1：旗舰店建设情况 Y2：应用数量得分 Y3：高频应用占比得分	是否建设上线“鄂汇办”旗舰店  高频应用占比=六大领域移应用数量/应用总数	规划调研处	王玮
12		“鄂汇办”应用稳定性	评估市州“鄂汇办”服务应用稳定性。	基础项	2	结合系统巡检及人工抽查的方式判断系统稳定性，无故障的2分；系统故障率小于0.5%的，不扣分；0.5%至1%的，扣0.5分；超过1%（含）的，扣1分。人工抽查，每发现一例不可用，扣0.1分，最多扣1分。	得分=权重分-Y1-Y2 Y1：系统检查故障率扣分 Y2：人工抽查不可用扣分	故障率=服务故障次数/（当前本地服务上线总数×服务轮询次数） “鄂汇办”后台监控服务出现不可用的记录  人工测试应用截图	规划调研处	王玮
13		同源一致性	评估市州、区县（含市、区直属部门）门户网站、移动端（如有建设）上对外发布的事项指南、应用服务是否与省一体化政务服务平台（含鄂汇办）同源一致。	基础项	2	通过人工抽查的方式，从各市州、区县门户网站、移动App（如有建设）检查事项和应用，是否和政务服务网、鄂汇办同源发布。每检查出一例不一致或地方有省平台没有的，扣1分，扣完为止。抽查没问题的得满分。	每检查出一例不一致或地方有省平台没有的，扣1分，扣完为止。抽查没有问题的得满分。	网站、移动端检查截屏	电子政务处	黄芳
14		自助服务体系建设	评估市州政务服务自助体系建设及运行情况。	基础项	5	待定。	待定	待定 待定	政务公开处	吕倩

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	牵头责任处室	联络员
15		12345政务服务便民热线整合	评估市州热线整合工作开展情况。	基础项	5	待定。	待定	待定	政务公开处	吕倩
								待定		
16		12345热线联通性	考核市州12345热线平台电话及时接通及转接省12345业务情况	基础项	2	按市州12345热线平台电话及时接通和转接成功率计分。	得分=N/M×该项分值	N:当期转接成功次数 M:当期拨测次数(每周1次)	政务公开处	吕倩
17		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市州诉求办理质效。	基础项	6	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、回访不满意的、未按时反馈差评整改情况的工单扣0.5分；一个工单出现2次退单的扣0.5分，一个工单出现2次以上退单的扣1分。	当期出现两次及以上退单情况的工单数量 当期未按时签收或办结的工单数量 当期回访群众不满意的工单数量 当期未按时反馈的差评工单数量	政务公开处	吕倩
18	诉求响应	12345平台数据汇聚成效	考核市州上传的工单、话务数量与平台汇聚数据对比情况，并按《湖北省12345热线省市平台整合对接技术指南》要求对市州上传的数据进行抽检。	基础项	6	根据省12345平台数据抽检情况扣分。 1.上传工单比例低于指定数值(天门、仙桃、潜江、神农架低于80%，其他市州低于90%)，扣0.5分。 2.上传接通电话数量占比低于85%，扣0.5分。 3.上传数据逻辑关系不合理，包括但不限于以下情况：发现当日数据未上传、每日上传的诉求统计总量与省平台汇聚的服务工单总量不符、上传每日电话接通统计总量与省平台汇聚的电话服务工单记录数据量不符、上传每日呼出接通统计量与省平台汇聚的电话服务记录的呼出记录数据量不符、每日上传的各渠道工单统计总量与省平台汇聚的相应渠道服务工单数据量不符的情况，每发现一次扣0.5分；(上下浮动比例在10%以内不扣分) 4.工单数据异常，包括但不限于以下情况：上传数据字段代码错误或缺失，每发现一次扣0.5分。扣完为止。	公式一：市州上传受理工单总量/省平台汇聚的市州已办结工单总量； 公式二：市州上传的电话接通总量/省平台汇聚的市州电话渠道工单总量。	省12345平台汇聚数据	政务公开处	吕倩

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	牵头责任处室	联络员
19		好差评系统对接	评价市州自建系统与好差评系统对接情况。 注：地方自建系统（含国省垂系统）与好差评系统对接，要求线上线下评价方式及评价设备均完成对接，办事系统及配套评价设备部署联调到位视为该系统对接完成。	基础项	2	按未对接系统数量扣分。	1个未对接系统扣2分。	未对接系统数	政务公开处	吕倩
20		评价办件汇聚	评估好差评系统汇聚市州办件的情况，包含办件数量占比与主动评价数据占比两个子项。	基础项	4	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市州办件数量 M1：当期办件库汇聚的市州办件数量 N2：当期好差评系统汇聚的市州主动评价数量 M2：当期好差评系统汇聚的市州办件数量	政务公开处	吕倩
21		安全事件处置	评估安全事件处置时效性及有效性。	基础项	2	1.按安全通报要求在规定的时间内致函省政务管理办公室并完成整改（提交相关材料并验证，确实消除安全威胁的），得2分。 2.按安全通报要求在规定时间内致函省政务管理办公室（提交反馈材料），验证后未消除安全威胁，每一项扣1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2分。	每季度排查通报反馈情况，每一个反馈但未整改的，扣1分；未反馈的扣2分。 每季度汇总并考核。	在通报反馈截止日期评估各地区安全事件反馈情况	电子政务处	黄芳
22	基础支撑	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	6	办理结果为证照的事项，应在办结后3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	大数据管理处	万红
23		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	6	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。	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	大数据管理处	万红

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	牵头责任处室	联络员
24		证照库支撑效能	考核地方证照库接口调用稳定性、电子证照数据签章和数据有效性等情况。	基础项	4	自动抽检与人工抽检结果加权求和。 1. 自动抽检市州证照库接口调用稳定性、电子证照数据签章情况。接口响应时间不超过10秒，数据版式文件下载成功并校验通过的，视为合格。（权重80%）。 2. 人工抽检证照数据有效性。未发现证照数据与目录不匹配、虚假/测试数据、关键字段缺失、不符合国标等情况的，视为合格。（权重20%） 注：抽检规则见指标解读。	得分=(N1/M1×80%+N2/M2×20%)×权重分	N1: 自动抽检合格的数量	大数据管理处	万红
								N2: 人工抽检合格的数量		
								M1: 自动抽检数据总量		
								M2: 人工抽检数据总量		
25		数据服务运维成效	考核接口服务有效性和库表数据按期更新情况。	基础项	3	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。按照符合要求的数据服务比例计分。	得分=(N1+N2)/(M1+M2)×权重分 注：每天采样计算，考核周期末尾计算平均值	N1: 提供的数据接口未发生故障的数量	大数据管理处	牟胜梅
								N2: 提供的库表按期更新的数量		
								M1: 提供的数据接口的数量		
								M2: 提供的库表的数量		
26		重点数据归集	评估地方落实重点数据归集任务情况。	基础项	3	原有的营商环境数据归集和存量证照归集任务不变，新增第四批证照和2条公积金数据归集任务，按完成比例计分。具体清单见省大数据能力平台“一网通办”考核专区，任务清单按需动态调整，提前通知。	得分=(N1+N2)/(M1+M2)×权重分	N1: 已完成归集的数据种数	大数据管理处	万红（证照）、牟胜梅（数据）
								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		
基础项					100					
27	服务成效	一事联办	评估市州一事联办工作的开展情况	加分项	5	市州落地试点事项并产生办件的，得1分；完成事项涉及的本地系统对接调试的，得1分；形成《“一事联办”标准规范（草案）》并报省牵头部门的得1分；落地其他非试点的定标事项的，得1分；上线推荐事项的，得1分。	得分=5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。	行政审批改革协调处	陈相龙
28	基础支撑	数据应用成效	评价市州利用各级共享平台、证照库平台的数据和新技术开展创新应用情况。	年度加分项	3	通过数据共享开展创新应用，或利用前沿信息技术（大数据、人工智能、区块链、5G等）支撑重点业务发展、推动数字政府建设，取得明显成效，经验可复制推广的，可来函申请加分。	年末组织专家评审，对排名前5的市州予以加分	年度最后一次考核提前15日来函提供经验总结材料	大数据管理处	牟胜梅



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	牵头责任处室	联络员
29	政务服务宣传	利用各种媒体开展宣传	查验各地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。	年度加分项	3	1. 本地三种以上（含）渠道主流媒体年宣传达 10 次；1 分 2. 在省级主流媒体上宣传达 2 次；1 分 3. 本级新闻发布会 1 次，0.5 分； 4. 在线访谈 1 次，0.5 分。 查看证据材料，包括纸质和链接	1. 本地主流媒体宣传每次奖 0.1 分，满分 1 分；每少一种宣传渠道减 0.2 分； 2. 省级主流媒体宣传每次奖 0.5 分，满分 1 分； 3. 无新闻发布会，不奖相应分数； 4. 本级在线访谈奖 0.35 分，省级在线访谈奖 0.5 分。只奖励 1 次。	各级媒体宣传数量不够，不奖相应的分数	电子政务处	黄芳
加分项（不含年度加分项 6 分）					5	注：加分项纳入总分计算排名。				

## 附件 2

## 2021 年省直部门政务服务“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	牵头责任单位	联络员
1	事项管理	事项发布认领	1. 评估根据五级清单省级事项发布情况； 2. 评估市县乡村事项模版发布情况； 3. 评估根据国家目录调整后的动态调整情况。	基础项	6	1. 省级事项按认领发布比例计算得分(2分)； 2. 市县事项按模版发布比例计算得分(市县2分乡村2分)； 3. 超实施清单发布事项、国家事项调整后不及时致函调整，每2个扣1分； 4. 市州来函请求调整事项不作任何回复的，每函扣1分。	得分=N1/M1×对应分值+N2/M2×对应分值+N3/M3×对应分值-扣分 (如有超清单发布事项、未及时致函调整事项，每2个扣1分；市州来函请求调整市县乡村事项的，15个工作日内不予任何回复的，每个函件扣1分。)	N1: 已认领发布的省级事项数 N2: 已发布的市县事项模版数 N3: 已发布的乡村事项模版数  M1: 省级实施清单事项数 M2: 应发布市县事项模版数 M3: 应发布乡村事项模版数 注: 均按业务办理项计算	行政审批改革协调处	王坤
2		事项颗粒化	考核事项颗粒化情况。	基础项	4	1. 按颗粒化子项的比例计算得分； 2. 颗粒化考核省级事项和市县乡村级事项，各占2分。	得分=N/M×权重分(颗粒化后的事项须全部认领方视为工作完成)	N: 进行颗粒化的子项数。(颗粒化后的业务办理项不少于2项)  M: 依申请和公共服务总子项数	行政审批改革协调处	王坤
3		即办程度	评估省级依申请和公共服务事项即办件比例。	基础项	2	依申请和公共服务事项即办件率未达到10%不得分，每高5%多1分。	按依申请和公共服务事项即办件率(N/M)×100%范围计算得分。 注:均按业务办理项计算。	N: 依申请和公共服务事项即办事项数  M: 依申请和公共服务事项总数	行政审批改革协调处	王坤
4		办事指南准确性	考核办事指南各要素的准确性。	基础项	4	抽查办事指南各要素，没有错误的不得分，每发现1个要素错误扣0.2分。	每月抽取30个事项，每发现一个错误扣0.2分。	每月抽查政务服务网上省级办事指南全量要素和市县乡村事项公共要素。	行政审批改革协调处	陈相龙

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	牵头责任处室	联络员
5		事项办理深度	评估省级依申请和公共服务事项网办深度。	基础项	4	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。	得分=N1/M×50%×权重分+N2/M×70%×权重分+N3/M×80%×权重分+N4/M×100%×权重分。	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: 省级依申请和公共服务事项总数（业务办理项）	行政审批改革协调处	王坤
6	服务成效	减时限	评估依申请和公共服务事项减时限情况。	基础项	3	1. 依申请和公共服务事项时限压缩比未达到50%不得分，每高5%多1分； 2. 依申请和公共服务事项承诺时限小于先进省份，每1项加0.2分； 3. 得分和加分合计最高3分。	按时限压缩比(1-N/M)×100%计算得分+奖励分（同一事项承诺时限同时小于广东、浙江、上海、江苏4省市，每1项加0.2分）	N: 省级依申请和公共服务事项总承诺时限 M: 省级依申请和公共服务事项总法定时限	行政审批改革协调处	陈相龙
7		减材料	评估电子证照关联情况和省级依申请和公共服务事项通过数据共享减材料情况。	基础项	5	根据关联省电子证照库的证照类材料比例计算得分。	得分=N/M×100%×对应分值。	N: 办事指南的材料列表中关联省电子证照库的证照数量； M: 办事指南的材料中可以由省电子证照库提供的证照数量；	行政审批改革协调处、大数据管理处	陈相龙、万红
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”实际办件，没有跑多次的不扣分，每发现1项跑多次的扣0.5分。	抽查10项承诺“最多跑一次”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0.5分，未发现的得3分。	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。	行政审批改革协调处	陈相龙

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	牵头责任处室	联络员
9		系统对接深度	通过评估办件数据汇聚至省办件库程度，引导国垂、省垂、省直系统提升与统一受理平台对接深度。	基础项	6	国垂和省垂（直）系统按不同标准计分： 1. 国垂：实现全流程办件过程及结果实时汇聚的（如深度对接、规范嵌套方式），额外设置 20%奖励分；只实现办件结果汇聚的（如数据共享方式），得满分；无法汇聚办件数据的（如外链、单点登录方式），不得分。 2. 省垂（直）：实现全流程办件过程及结果实时汇聚的（如深度对接、规范嵌套方式），得满分；只实现办件结果汇聚的（如数据共享方式），不得分；无法汇聚办件数据的（如外链、单点登录方式），扣分。 注：1. 系统办理多个事项的，按对接深度最低的计分。2. 省通用审批系统属于省直系统。	得分=(G1×120%+G2+S1-S3)/M×权重分	G1：实现全流程办件过程及结果实时汇聚的系统数量（国垂） S1：实现全流程办件过程及结果实时汇聚的系统数量（省垂、省直） G2：只实现办件结果汇聚的系统数量（国垂） S2：只实现办件结果汇聚的系统数量（省垂、省直） G3：无法汇聚办件数据的系统数量（国垂） S3：无法汇聚办件数据的系统数量（省垂、省直） M：部门业务办理系统总数量（含省通用审批系统）	规划调研处	王玮
10		系统对接稳定性	通过检查市州办件质效、办件数据汇聚情况以及市州来函反映问题等，评估省垂系统是否深度对接、稳定可靠。	基础项	2	通过办件量检查发现或市州来函反映，因省垂系统对接不完善导致部分工作推进不理想（如办件不畅导致超时、数据汇聚不全等问题），经核实并未有效整改的，每个系统扣 0.5 分。	得分=权重分-N×0.5	N: 对接不稳定的系统个数	规划调研处	王玮
11		按时办结率	评估办结件按时办结情况。	基础项	3	无超时件的得满分；超过法定时限的办件，每件扣 1 分；超时未受理（5 个工作日）及实际办理超过承诺时限的办件占比 0 到 1%的扣 1 分，占比 1%到 2%的扣 2 分，2%以上的扣 3 分；当期最多扣 3 分。 注：如检测到通过调整承诺时限以减少超时办件的，发现一例扣 3 分并予以通报。	得分=权重分-Y1-Y2 Y1：超过法定时限办件扣分 Y2：超时未受理（5 个工作日）及实际办理超过承诺时限办件扣分	N1：超过法定时限的办件数量 N2：超时未受理（5 个工作日）及实际办理超过承诺时限的办件数量 M：办结件总数量	规划调研处	王玮
12		“鄂汇办”应用数量	新增应用接入数。	基础项	3	本期每净增查询类便民服务1项得0.5分，每净增加依申请和公共服务应用数（含一事联办主题数）得1分。当期最多得3分。 注：净增加是指新上线的数量与下线的数量之差，不包含以往下线重新恢复上线，且不包含使用通用表单方式对接的依申请及公共服务应用。净增加数可能为负。	得分=0.5×N1+N2	N1：本期净增加的查询类便民服务数量 N2：本期净增加的依申请和公共服务应用数（含一事联办主题数）	规划调研处	王玮

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	牵头责任处室	联络员
13		“鄂汇办”应用稳定性	评估市州“鄂汇办”服务应用稳定性。	基础项	2	结合系统巡检及人工抽查的方式判断系统稳定性，无故障的2分；系统故障率小于0.5%的，不扣分；0.5%至1%的，扣0.5分；超过1%（含）的，扣1分。人工抽查，每发现一例不可用，扣0.1分，最多扣1分。	得分=权重分-Y1-Y2 Y1：系统检查故障率扣分 Y2：人工抽查不可用扣分	故障率=服务故障次数/（当前本地服务上线总数×服务轮询次数） “鄂汇办”后台监控服务出现不可用的记录； 人工测试应用截图	规划调研处	王玮
14		同源一致性	评估省直部门及直属机构门户网站、移动端（如有建设）上对外发布的事项指南、应用服务是否与省一体化政务服务平台（含鄂汇办）同源一致，是否还存在自有的对外网上办事服务入口。	基础项	4	通过人工抽查的方式，分两个方面进行检查，一是统一入口，即还存在自有的对外网上办事服务入口的信息系统的，发现一例，扣1分；二是同源发布，即从各省直部门门户网站、移动App（如有建设）检查事项和应用，是否和政务服务网、鄂汇办同源发布。每检查出一例不一致或部门有省平台没有的，扣1分，扣完为止。抽查没有问题的得满分。	每检查出一例不一致或部门有但省平台没有的，扣1分，扣完为止。抽查没有问题的得满分。	网站、移动端检查截屏	电子政务处	黄芳
15		自助服务体系建设	评估省直部门政务服务自助体系建设及运行情况。	基础项	5	待定	待定	待定 待定	政务公开处	吕倩
16		12345政务服务便民热线整合	评估省直部门配合热线整合工作开展情况。	基础项	5	待定	待定	待定 待定	政务公开处	吕倩
17	诉求响应	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省直部门诉求办理质效。	基础项	5	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、回访不满意的、未按时反馈差评整改情况的工单扣0.5分；一个工单出现2次退单的扣0.5分，一个工单出现2次以上退单的扣1分。	当期出现两次及以上退单情况的工单数量 当期未按时签收或办结的工单数量 当期回访群众不满意的工单数量 当期未按时反馈的差评工单数量	政务公开处	吕倩
18		好差评系统对接	评价省直部门系统与好差评系统对接情况。	基础项	2	按未对接系统数量扣分。 注：部门自建系统（含国省垂系统）与好差评系统对接，要求达到线上线上评价方式及评价设备均完成对接。办事系统及配套评价设备部署联调到位视为该系统对接完成。国省垂系统对接完成后需要配合市州完成评价设备联调部署工作，否则国省垂系统只能算对接完成一半，按对接进度50%计算分值。	1个未对接系统扣2分。	未对接系统数	政务公开处	吕倩

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	牵头责任处室	联络员
19		评价办件汇聚	评估好差评系统汇聚部门办件的情况，包含办件数量占比与主动评价数据占比两个子项。	基础项	4	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部门办件数量 M1: 当期办件库汇聚的部门办件数量 N2: 当期好差评系统汇聚的部门主动评价数量 M2: 当期好差评系统汇聚的部门办件数量	政务公开处	吕倩
20		安全事件处置	评估安全事件处置时效性及有效性。	基础项	2	1. 按安全通报要求在规定的时间内致函省政务管理办公室并完成整改（提交相关材料并验证，确实消除安全威胁的），得 2 分。 2. 按安全通报要求在规定的时间内致函省政务管理办公室（提交反馈材料），验证后未消除安全威胁，每一项扣 1 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 2 分。	每季度排查通报反馈情况，每一个反馈但未整改的，扣 1 分；未反馈的扣 2 分。	在通报反馈截止日期评估各地区、部门安全事件反馈情况每季度汇总并考核。	电子政务处	黄芳
21		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	6	办理结果为证照的事项，应在办结后 3 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 (M=0 时扣减应得分)	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	大数据管理处	万红
22	基础支撑	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	6	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。	得分 =(N1+N2)/(M1+M2+M3)×权重分。 (不颁发证照的部门，扣减应得分；其他部门分母为 0 时，得满分)	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	大数据管理处	万红
23		数据服务运维成效	考核接口服务有效性、库表数据按期更新情况和数据调度通知执行情况。	基础项	4	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。按照符合要求的数据服务比例计分。 未按数据调度通知要求提供数据的，每次扣 1 分。（本项分值允许为负值）	得分=(N1+N2)/(M1+M2)×权重分-K。第一项每天采样计算，考核周期末尾计算平均值。（M1+M2=0 时：未被扣分的部门扣减应得分；被扣分的部门，第一项计 0 分）	N1: 提供的数据接口未发生故障的数量 N2: 提供的库表按期更新的数量 M1: 部门提供的数据接口总数 M2: 部门提供的库表总数 K: 未按调度通知要求提供数据的次数	大数据管理处	牟胜梅

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	牵头责任处室	联络员
24		共享审批及时性	考核部门及时(10个工作日内)响应数据共享申请的情况。	基础项	2	部门应在收到数据共享申请后10个工作日内完成审核。按照按时完成审核的比例计分。	得分=N/M×权重分。(M=0时,扣减应得分)	N: 按时处理的数据共享申请数 M: 其他部门/市州发起共享申请数	大数据管理处	牟胜梅
25		数据问题处理	考核部门及时修复数据质量问题以及响应新的数据共享需求的情况。	基础项	5	1. 部门应在5个工作日内处理能力平台上反馈的数据质量问题和新的数据共享需求;按照按时处理的比例计分。 2. 文件资源应按照资源目录设定的周期及时更新;未按期更新的,按比例扣分。 3. 得分<0时,本项分值计为0分。	得分=(N1/M1-N2/M2)×权重分。 (未在能力平台挂接资源的部门, M1=0时扣减应得分;其他部门 M1=0时, N1/M1=1)	N1: 当期按时处理的问题和需求总数 M1: 当期应处理的问题和需求总数 N2: 未按期更新的文件资源数量 M2: 部门提供的文件资源总数	大数据管理处	牟胜梅
26		系统集约化上云成效	考核各省直部门非涉密系统迁移至省级政务云平台的情况及资源利用率情况	基础项	3	省直部门非涉密系统应迁移至省级政务云平台。按照迁移上云系统占比计分。应上云系统清单动态更新,目前暂以鄂政发〔2016〕44号文确定的系统为准。	得分=N/M×权重分	N: 部门已迁移至省级政务云平台的非涉密系统数量 M: 部门应迁移至省级政务云平台的非涉密系统总数	大数据管理处	卢高
基础项					100					
27	基础支撑	电子证照规范有效性	考核省直部门证照数据规范性、有效性、可用性。	扣分项	4	1. 对每类证照进行抽检,按照数据不合格比例扣分(2分)。证照未签章、关键字段缺失、不符合国标、证照数据与目录不匹配、推送虚假/测试数据等,均视作不合格。 2. 因数据问题导致办件过程中无法调用证照的,每失效1次,扣证照数据提供部门0.1分,最多扣2分。	扣分=2×N/M+0.1×K; (K>20时,按20计算)	N: 抽检不合格的数据条数 M: 抽检的总数据条数 K: 部门证照无法调用的次数	大数据管理处	万红
28		信息化项目审后监管	考核部门按照项目建设方案落实共享整合和集约建设有关要求的情况。	年度扣分项	2	每年年底对2019年以来省数字政府建设领导小组审核通过的信息化项目进行“回头看”,核查网络建设、系统上云、与省公共平台对接、数据共享等情况。	项目建成后,发现未按审定方案落实集约建设和数据共享的,一次性扣2分。	来函报送情况+核查	大数据管理处及相关处室	孟高勇
扣分项(不含年度扣分项2分)					4	注:扣分项纳入总分计算排名。				

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	牵头责任处室	联络员
29	服务成效	一事联办	评估省直部门一事联办工作的开展情况	加分项	5	完成事项涉及的省垂系统对接调试的，得1分；召开预审会、定标会的，得1分；印发定标推广文件的，指导全省系统落地实施的，得1分；牵头和配合上线省级联办主题的，得1分；定标推荐事项的，得1分。	得分=5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。	行政审批改革协调处	陈相龙
30	区域 通办	全省 通办	考核全省通办实施情况。	加分项	5	根据部门落实全省统一的全省通办事项比例计算总分。	得分=N（印发得1分） +N1/M1×权重分（2分） +N2/M2×权重分（2分）	N:印发本系统领域相关事项开展全省通办的文件 N1:推动落实以“全程网办”方式实现全省通办的事项数 N2:推动落实以“异地代收代办”、“多地联办”方式实现全省通办的事项数	行政审批改革协调处	王坤
								N1:应落实的以“全程网办”方式实现全省通办的事项数 N2:应落实的以“异地代收代办”、“多地联办”方式实现全省通办的事项数		
31	区域 通办	跨省 通办	考核跨省通办实施情况。	加分项	5	根据部门落实全省统一的跨省通办事项比例计算总分。	得分=N（印发得1分） +N1/M1×权重分（2分） +N2/M2×权重分（2分）	N:印发本系统领域相关事项开展跨省通办的文件 N1:推动落实以“全程网办”方式实现跨省通办的事项数 N2:推动落实以“异地代收代办”、“多地联办”方式实现跨省通办的事项数	行政审批改革协调处	王坤
								N1:应落实的以“全程网办”方式实现跨省通办的事项数 N2:应落实的以“异地代收代办”、“多地联办”方式实现跨省通办的事项数		



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	牵头责任处室	联络员
32	基础支撑	数据共享成效	评价部门的库表和接口资源被使用情况。	年度加分项	2	接口和库表方式各占1分。以接口(库表)被调用次数(被接收的数据总量)最多的部门作为参考,进行量化评分。 注:平时只通报,年度最后一次考核对该指标年度平均得分排名前10的部门予以加分。	加分=( $I_i/M_1+T_i/M_2$ ) $\times$ 50% $\times$ 权重分	$I_i$ :部门 <i>i</i> 的接口当期被调用量	大数据管理处	牟胜梅
								$M_1=MAX\{I_1, I_2, \dots, I_n\}$		
								$T_i$ :部门 <i>i</i> 的库表数据当期被接收量		
								$M_2=MAX\{T_1, T_2, \dots, T_n\}$		
33		数据应用成效	评价部门利用各级共享平台、证照库平台的数据和新技术开展创新应用情况。	年度加分项	3	挖掘新应用场景,通过数据(证照)共享减少数据重复采集、支撑业务发展,实现治理精细化、决策科学化、服务高效化,或者利用新技术开展创新应用,取得明显成效,经验可复制推广的,可来函申请加分。	年末组织专家评审,对排名前10的部门予以加分	年度最后一次考核提前15日来函提供经验总结材料。	大数据管理处	牟胜梅
34	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。	年度加分项	2	1.本级三种以上(含)渠道主流媒体年宣传达10次;1分 2.本级新闻发布会1次,0.5分; 3.省级在线访谈1次,0.5分。 查看证据材料,包括纸质和链接	1.本级主流媒体宣传每次奖0.1分,满分1分;每种宣传渠道减0.2分; 2.无新闻发布会、无省级在线访谈,不奖相应分数。	各级媒体宣传数量不够,不奖相应的分数。	电子政务处	黄芳
加分项(不含年度加分项7分)					15	注:加分项纳入总分计算排名。				
“一网通办”考核省直部门46家:省委军民融合办、省新闻出版局、省政府侨办、省档案馆、省残联、省事业单位登记局、省发改委、省教育厅、省科技厅、省经信厅、省民宗委、省公安厅、省民政厅、省司法厅、省财政厅、省人社厅、省自然资源厅、省生态环境厅、省住建厅、省交通运输厅、省水利厅、省农业农村厅、省商务厅、省文旅厅、省卫健委、省退役军人厅、省应急厅、省市场监管局、省广电局、省体育局、省统计局、省医保局、省人防办、省地方金融监管局、省粮食局、省能源局、省林业局、省药监局、省知识产权局、武汉海关、省税务局、省地震局、省气象局、省烟草专卖局、省邮政管理局、人行武汉分行。										

## 2021 年市（州）“互联网+监管”考核指标

联络员：汪锦辉、高奇

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	对应数据
1	事项梳理	监管事项认领情况	考查各地认领或关联省级事项情况。 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，或法律法规明确的可不在本级以及下级行使的，需要注明法律法规，上报情况说明。 注：该项指标前期暂不考核，均给满分，待省级清单发布并启动目录清单认领时，再对各地进行考核打分。	基础项	10	事项按要求全部认领或关联得满分，未完成按比率给分。事项认领率： $Y=(N1+N2)/M \times \text{权重分}$	N1：本地（含市、县）已认领或关联事项数量 N2：本地发函说明的不认领事项数量，且有合法合规理由不予认领 M：省级正式发布的市级监管事项和市级发布的区县级监管事项总数 (市、县两级数据累加)
2		检查实施清单梳理情况	考查各地检查实施清单梳理完成率。	基础项	10	检查实施清单全部编制完成得满分，未完成按比率给分。检查实施清单完成率： $Y=N/M \times \text{权重分}$	N：本地检查实施清单数 M：本地行政检查子项数，市县两级同时实施的两级均需梳理检查实施清单，并同时计入总数 (市、县两级数据累加)
3		检查实施清单完备度	考查各地检查实施清单要素完备度，包括完整度、准确度以及要素填写质量情况。是否存在填写缺项，是否存在检查实施清单的协同单位填写错误、“是否纳入双随机”与行政检查子项的“监管方式”矛盾、日常检查和专项检查内容不可填“无”、“是否抽检”与监督抽查内容矛盾、“日常检查、专项检查和监督抽查”内容中的“检查项、检查内容、操作依据要领”三项内容不能相同、“是否纳入双随机”与“检查比例、检查频次”填写矛盾等问题，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	10	检查实施清单要素未发现问题不扣分，发现 1 处问题扣 1 分，扣完为止。	随机抽取各地同量检查实施清单，比照国家对监管事项编制要求进行检查。

联络员：汪锦辉、高奇

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	对应数据
4		监管事项标准化	考查各地监管事项梳理规范度，包括事项名称是否精准、规范，要素是否完整、准确。	扣分项	10	对监管事项检查未发现问题不得扣分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。	随机抽取各地同量监管事项，对照国家事项标准进行检查。
5		监管事项映射梳理	考查各地利用事项映射系统（开发中）开展事项关联匹配，完成“互联网+监管”系统中监管事项子项与本地实际监管事项映射情况。 注：暂不考核，后续根据系统开发和工作推进情况适时纳入考核。	基础项	5	完成监管事项映射梳理得满分，未完成按比率给分。监管事项映射梳理： $Y=N/M \times$ 权重分。	N：本地已完整映射的监管子项数 M：本地应实施监管子项总数，市县两级同时实施的两级均需开展映射梳理，并同时计入总数（市、县两级数据累加）
6		监管事项开展情况填报	考查各地每月利用监管业务数据填报系统（开发中）是否填报本级应实施的监管子项对应产生的监管行为数据量， 注：本月考查上月填报情况。暂不考核，后续根据系统开发和工作推进情况适时纳入考核。	基础项	5	按月完成所有监管事项开展情况填报得满分，未完成按比率给分。监管事项开展填报情况： $Y=N/M \times$ 权重分。	N：本地已填报行为数量的监管子项数（必须如实填写，否则在下月统计中进行扣除） M：本地监管子项总数（市、县两级数据累加）
7	数据支撑	监管行为数据量	考查各地监管行为数据汇聚情况。	基础项	10	本地平均一个监管对象产生的监管行为数据量达到市州平均水平得满分，未达到按照比率给分。本地平均一个监管对象产生的监管行为数据量： $X1=N1/M1 \times 60\%+N2/M2 \times 40\%$ 所有市州平均一个监管对象产生的监管行为数据量： $X2=N3/M3 \times 60\%+N4/M4 \times 40\%$ 监管行为数据汇聚情况： $X1/X2 \geq 1$ ， $Y=1 \times$ 权重分；否则 $Y=(X1/X2) \times$ 权重分。	N1：本地企业法人监管行为数据总量 M1：本地注册企业数 N2：本地公民监管行为数据总量 M2：本地常住人口数（统计局最新发布数） N3：所有市州企业法人监管行为数据总量 M3：所有市州注册企业数 N4：所有市州公民监管行为数据总量 M4：所有市州常住人口数（统计局最新发布数）
8		监管行为覆盖监管事项情况	考查各地监管行为数据覆盖情况：本地监管行为数据覆盖到的事项主项数占本地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。监管行为事项覆盖率： $N/M \geq 80\%$ ， $Y=1 \times$ 权重分；否则 $Y=(N/M)/80\% \times$ 权重分。	N：本地行为数据涉及事项主项数 M：本地事项主项总数（市、县两级数据累加）

联络员：汪锦辉、高奇

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	对应数据
9		“双随机、一公开”数据	考查各地“双随机、一公开”检查事项覆盖情况：本地已开展“双随机、一公开”的检查事项占本地所有“双随机、一公开”检查事项的比率。	基础项	4	实现随机抽查事项检查全覆盖得满分，未达到按比率给分。“双随机、一公开”检查事项覆盖率： $Y=N/M \times \text{权重分}$ 。	N:本地已开展“双随机、一公开”的检查事项总数 M:本地所有“双随机、一公开”检查事项总数 (市、县两级数据累加)
10		监管数据的准确率	考查各地监管数据是否符合国家标准、是否完整规范等情况。	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。监管数据准确率： $Y=N/M \times \text{权重分}$ 。 月底前对有问题的数据批量退回，各地须于当月进行整改上报，数据统计范围为本年度累计数据。	N:本地推送监管数据通过数据检核入库总量 M:本地推送监管数据总量 (监管数据总量包括监管对象、监管行为、执法人员、投诉举报、知识库、双随机数据等)
11		监管数据的治理情况	考查反馈给各地的监管不合格数据的修复情况。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。 每延迟一天完成的，权重降低20%。	基础项	5	不合格数据按期全部修复得满分，未完成按比率给分。数据修复及时有效性： $Y_i=(N_i/M) \times Z_i \times \text{权重分}$ 该项得分为累计值： $\sum Y_i, i=0, 1, 2, 3, 4, 5$ 。	N <sub>i</sub> :修复后能通过数据质量检核的数据量 M:下发的不合格数据总量 Z <sub>i</sub> :超时权重(1-20%×天数i)
12		监管行为数据更新情况	考查各地监管行为数据上报及时率：每月汇聚至省“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 监管行为数据上报间隔天数=省“互联网+监管”系统入库时间-业务数据的发生时间，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。
13	系统应用	联合监管	考查各地是否通过省“互联网+监管”联合监管系统开展联合监管工作。	基础项	5	发布一个联合监管规则并推动在线实施得0.5分，完成10个以上得满分。 $Y=0.5 \times N$	N:发布联合监管规则并推动在线实施的场景个数
14		移动执法App	考查各地是否通过省“互联网+监管”移动执法App开展移动端监管工作。 注：暂不考核，后续根据情况纳入考核。	基础项	5	监管事项全部入驻移动执法App得满分，未全部入驻按比率给分。监管事项入驻移动执法端比例： $Y=N/M \times \text{权重分}$	N:本地入驻“互联网+监管”移动执法App的事项数 M:本地移动执法App监管事项数

联络员：汪锦辉、高奇

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	对应数据	
15		风险预警	考查各地是否根据省“互联网+监管”系统推送的风险线索进行核查反馈。	基础项	5	风险预警线索全部反馈得满分，未全部反馈按比率给分。风险预警反馈率： $N/M$ ，如果 $M=0$ ， $Y=1 \times$ 权重分；否则 $Y=N/M \times$ 权重分。	N：本地已反馈（进展或结果）的风险数量 M：本地接收的下发风险线索数量	
16			考查各地是否根据省“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。	加分项	5	风险预警线索全部处置得满分，未全部处置按比率给分。风险预警办结率： $N/M$ ；如果 $M=0$ ， $Y=1 \times$ 权重分；否则 $Y=N/M \times$ 权重分。	N：本地已办结风险数量 M：本地接收的下发风险线索数量	
17		服务门户	监管动态中公开地方年度监管计划	基础项	1	监管动态中公开地方年度监管计划，发布得满分，否则不给分。		
18			考查各地每月累计更新监管动态不少于 20 条；每月累计更新曝光台不少于 4 条。	基础项	2	每月更新动态不少于 20 条，以及每月累计更新曝光台不少于 4 条得满分，否则按照比率给分。 $Y=$ 权重分 $\times (0.3 \times (N/20) + 0.7 \times (M/4))$ 。	N：监管动态更新数量。如果更新数量 $\geq 20$ 条， $N=20$ 。 M：曝光台数量。如果曝光台数量 $\geq 4$ 条， $M=4$ 。	
19			国家系统用户开通	考查各地执法人员注册情况。本地具有执法证的执法人员注册数应达到 100%。	基础项	5	本地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。执法人员注册： $Y=(N/M) \times$ 权重分	N：本地执法人员注册用户数 M：本地执法人员数
20		考查各地监管人员注册情况。本地监管人员（除执法人员外）按需注册。		加分项	5	本地监管在编人员（除执法人员外）全部注册得满分，未全部注册按比率给分。监管人员开通： $Y=(N/M) \times$ 权重分	N：本地监管人员注册用户数（除执法人员外） M：本地监管人员在编数（除执法人员外）	
21		用户活跃度	考查各地系统使用情况。	基础项	3	活跃用户达到 50%即视为达标得满分，否则按比率给分，用户活跃度： $Y=(N/M) \times$ 权重分	N：本地活跃用户数 M：本地注册用户数 $\times 50\%$	
22		监管创新	监管应用	考查各地风险预警模型、信用监管、智慧监管等应用，各地有自建监管应用的，要及时与省“互联网+监管”系统对接。	加分项	5	每对接 1 个加 1 分，加满为止。	本项指标为加分项
23			创新实践	考查各地监管创新实践，典型经验被国家、省推广的情况。	加分项	5	根据各地报送情况统计。被省级推广的经验每个加 1 分，被国家推广的经验每个加 2 分，加满为止。	本项指标为加分项

## 2021 年省直部门“互联网+监管”考核指标

联络员：汪锦辉、高奇

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	对应数据
1	事项梳理	监管事项标准化	考查监管事项梳理规范度，包括事项名称是否精准、规范，要素是否完整、准确。	扣分项	5	检查未发现问题不扣分，发现 1 处问题扣 0.5 分，扣完为止。	比照国家对监管事项编制要求，对本系统（省、市、县三级）监管事项进行检查。
2		监管事项映射梳理	考查利用事项映射系统（开发中）进行关联匹配，完成“互联网+监管”系统中监管事项子项与部门实际监管业务映射情况。注：暂不考核，后续根据系统开发和工作推进情况适时纳入考核。	基础项	5	完成监管事项映射梳理得满分，未完成按比率给分。监管事项匹配完整性： $Y=N/M \times \text{权重分}$	N：本系统（省、市、县三级）已映射的监管子项数 M：本系统（省、市、县三级）应实施监管子项总数。
3		监管事项开展情况填报	考查省级部门每月利用监管业务数据填报系统（开发中）填报本级应实施的监管子项对应产生的监管行为数据量。 注：当月检查上月填报情况，瞒报、漏报行为严重的，考核打分时计零分，并予以通报。暂不考核，后续根据系统开发和工作推进情况适时纳入考核。	基础项	5	按月完成所有监管事项开展情况填报得满分，未完成按比率给分。监管事项开展情况： $Y=N/M \times \text{权重分}$	N：本部门已填报行为数量的监管子项数 M：本部门监管子项总数
4		检查实施清单完成率	考查行政检查实施清单梳理完成率。	基础项	10	检查实施清单全部编制完成得满分，未完成按比率给分。行政检查实施清单完成率： $Y=N/M \times \text{权重分}$	N：本系统（省、市、县三级）检查实施清单数 M：本系统（省、市、县三级）行政检查子项数
5		检查实施清单完备度	通过系统质检、人工检查等方式考核要素完备度、准确度以及要素填写质量情况。	扣分项	10	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。	比照国家对监管事项编制要求，对本系统（省、市、县三级）检查实施清单进行抽查。

联络员：汪锦辉、高奇

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	对应数据
6	数据支撑	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	10	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省直部门平均水平得满分，未达到按照比率给分。本部门平均监管事项主项的监管行为数据量： $X1=N1/M1$ 所有省直部门平均监管事项主项的监管行为数据量： $X2=N2/M2$ 监管行为数据情况 $X1/X2 \geq 1$ ， $Y=1 \times$ 权重分；否则 $Y=(X1/X2) \times$ 权重分。	N1: 本部门监管行为数据总量 M1: 本部门监管事项主项数 N2: 省直所有部门监管行为数据总量 M2: 省直所有部门监管事项主项总数 注: 事项主项数为行使层级覆盖省级的事项主项数, 若出现取消下放等情况, 需要省直部门上报情况说明。
7		监管数据推送完整性	考查省级部门对国垂、省垂监管业务系统数据推送情况。注: 暂不考核, 后续根据工作推进情况适时纳入考核。	扣分项	5	全部推送不扣分, 未全部推送按本部门未推送数据量比例扣分: $Y=N1/N2$ 。 $Y \geq 1$ , 不扣分; $Y < 1$ , 按比例扣分。	N1: 本部门已推送数据量 N2: 本部门应推送数据量参考值(市州部门填报数合计作为参考)。
8		监管行为覆盖监管事项情况	考查省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。监管行为事项覆盖率: $N/M \geq 80\%$ , $Y=1 \times$ 权重分; 否则 $Y=(N/M)/80\% \times$ 权重分。	N: 本部门发生行为数据的事项主项数 M: 本部门实施监管的主项总数
9		监管数据的准确率	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。监管数据准确率: $Y=N/M \times$ 权重分; 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。	N: 本部门推送监管数据通过数据检核入库总量 M: 本部门推送监管数据总量(监管数据总量包括监管对象、监管行为、执法人员、投诉举报、知识库、双随机数据等)
10		监管数据的治理情况	考查反馈给本部门的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。每延迟一天完成的, 权重降低 20%。	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。数据治理完成率: $Y_i=(N_i/M) \times Z_i \times$ 权重分。 该项得分为累计值: $\sum Y_i, i=0, 1, 2, 3, 4, 5$ 。	N <sub>i</sub> : 通过治理后能通过数据质量检核的数据量 M: 下发的错误数据总量。Z <sub>i</sub> : 超时权重 (1-20%×天数 i)

联络员：汪锦辉、高奇

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	对应数据
11		监管行为数据更新情况	考查省级部门监管行为数据上报及时率：考核周期内汇聚至省“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：本部门考核周期内推送监管行为数据量 M：本部门考核周期内每条监管行为数据上报延时天数累计值 监管行为数据上报间隔天数=省“互联网+监管”系统入库时间-业务数据的发生时间，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。
12		“双随机、一公开”监管事项对接情况	考查省级部门“双随机、一公开”中的抽查事项是否与“互联网+监管”的监管事项对接，需具备以下条件之一： (1) 抽查事项直接采用“互联网+监管”的监管事项。 (2) 抽查事项完全匹配映射到“互联网+监管”的监管事项（国家部委对事项有要求的）。	基础项	5	抽查事项全部完成对接得满分，否则按比率给分。抽查事项对接情况： $Y=N/M \times \text{权重分}$ 。	N：已对接的“互联网+监管”行政检查子项数。 M：本部门“互联网+监管”事项中“双随机、一公开”检查子项数
13	系统应用	“双随机、一公开”监管数据对接情况	考查省级部门双随机数据情况：本部门平均一个“双随机”检查子项产生的行为数据量，与所有省直部门平均一个“双随机”检查子项产生的行为数据量的比值。	基础项	5	本部门平均“双随机”检查子项的监管行为数据量大于所有省直部门平均“双随机”检查子项的监管行为数据量得满分，否则按比率给分。本部门平均“双随机”检查子项的监管行为数据量： $X1=N1/M1$ 所有省直部门平均“双随机”检查子项的监管行为数据量： $X2=N2/M2$ “双随机”监管行为数据情况 $X1/X2 \geq 1$ ， $Y=1 \times \text{权重分}$ ；否则 $Y=(X1/X2) \times \text{权重分}$ 。	N1：本部门“双随机”监管行为数据总量 M1：本部门“互联网+监管”事项中“双随机”检查子项数 N2：省直所有部门“双随机”监管行为数据总量 M2：省直所有部门“互联网+监管”事项中“双随机”检查子项数 注：检查子项数为行使层级覆盖省级的检查子项数，若出现取消下放等情况，需要省直部门上报情况说明。
14		“双随机、一公开”监管用户对接情况	考查省级部门注册使用省“双随机、一公开”系统，且对接到省“互联网+监管”系统的用户情况。	基础项	4	本部门在省“双随机、一公开”系统中注册用户全部对接到省“互联网+监管”系统得满分，否则按比率给分。“双随机”用户对接情况： $Y=N/M \times \text{权重分}$	N：本部门在省“双随机、一公开”系统中已对接到省“互联网+监管”系统的用户数 M：本部门在省“双随机、一公开”系统中注册的用户总数



联络员：汪锦辉、高奇

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	对应数据
15		联合监管	考查省级部门是否通过省“互联网+监管”联合监管系统开展联合监管工作。	基础项	5	制定或参与联合监管规则发布并推动在线开展得1分，完成5个以上得满分。 $Y=1 \times N$	N：制定或参与联合监管规则发布并推动在线开展的场景个数。
16		风险预警	考查省级部门是否根据省“互联网+监管”系统推送的风险线索进行核查反馈。	基础项	5	风险预警线索全部反馈得满分，未全部反馈按比率给分。风险预警反馈率： $N/M$ ；如果 $M=0$ ， $Y=1 \times$ 权重分；否则 $Y=N/M \times$ 权重分。	N：本部门已反馈进展或结果的风险数量 M：本部门接收的下发风险线索数量
17			考查省级部门是否根据省“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。	加分项	5	风险预警线索全部核查得满分，未全部核查按比率给分。风险预警办结率： $N/M$ ；如果 $M=0$ ， $Y=1 \times$ 权重分；否则 $Y=N/M \times$ 权重分。	N：本部门已办结风险数量 M：本部门接收的下发风险线索数量
18		移动执法App	考查省级部门移动执法与省“互联网+监管”移动执法App开展手机端对接及开展监管工作。 注：此项暂不考核，后续根据工作开展情况纳入考核。	基础项	5	监管事项全部入驻移动执法App得满分，未全部入驻按比率给分。监管事项入驻移动执法端比例： $Y=N/M \times$ 权重分。	N：本部门入驻“互联网+监管”移动执法App的事项数 M：本部门移动执法App监管事项数
19		服务门户	在监管动态中公开部门年度监管计划	基础项	1	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。	
20			考查省级部门每月累计更新监管动态不少于5条；每月累计更新曝光台不少于2条。	基础项	3	每月更新动态不少于5条，并在监管动态中公开部门年度监管计划，以及每月累计更新曝光台不少于2条得满分，否则按照比率给分。 $Y=$ 权重分 $\times (0.65 \times (N/5) + 0.35 \times (M/2))$ 。	N：监管动态更新数量。如果更新数量 $\geq 5$ 条， $N=5$ 。； M：曝光台数量。如果曝光台数量 $\geq 2$ 条， $M=2$ 。
21		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	4	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。部门执法人员注册： $Y=(N/M) \times$ 权重分	N：本部门执法人员注册用户数 M：本部门执法人员数
22		国家系统用户开通	部门监管人员（除执法人员外）按需注册。	加分项	5	本部门监管在编人员（除执法人员外）全部注册得满分，未全部注册按比率给分。部门监管人员开通： $Y=(N/M) \times$ 权重分	N：本部门监管人员注册用户数（除执法人员外） M：本部门监管人员在编数（除执法人员外）

联络员：汪锦辉、高奇

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	对应数据
23		用户活跃度	评估注册用户每月使用“互联网+监管”工作门户查看联合监管、风险预警、信用监管等模块的活跃情况。	基础项	3	活跃用户达到 50%即视为达标得满分，否则按比率给分。用户活跃度： $Y=(N/M) \times \text{权重分}$	N：本部门活跃用户数 M：本部门注册用户数 $\times 50\%$
24	监管创新	监管应用	考查省级部门风险预警模型、信用监管、智慧监管等应用，部门有自建监管应用的，要及时与省“互联网+监管”系统对接。	加分项	5	每对接 1 个加 1 分，加满为止	本项指标为加分项
25		创新实践	考查省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	5	根据部门报送情况统计，被省级推广的经验每个加 1 分，被国家推广的每个加 2 分。	本项指标为加分项

说明：

1. “互联网+监管”考核省直部门 44 家：省委办公厅（省档案局）、省委宣传部（省新闻出版局和省电影局）、省委网信办、省委军民融合办、省委机要保密局、省发改委、省教育厅、省科技厅、省经信厅、省民宗委、省公安厅、省民政厅、省司法厅、省财政厅、省人社厅、省自然资源厅、省生态环境厅、省住建厅、省交通运输厅、省水利厅、省农业农村厅、省商务厅、省文旅厅、省卫健委、省退役军人厅、省应急厅、省审计厅、省市场监管局、省广电局、省体育局、省统计局、省医保局、省人防办、省地方金融监管局、省公共资源交易监管局、省粮食局、省能源局、省林业局、省药监局、省知识产权局、省地震局、省气象局、省消防总队、省通信管理局。

## 附件 5

# 2021年市州政务服务“一网通办”指标解读

## 一、基础项

### (一) 事项发布认领。

#### 1. 考核目的

通过考核促进各地各部门规范事项管理，实现“清单之外无审批”。

#### 2. 考核内容

评估各地市县乡村依申请政务服务和公共服务事项实施清单发布情况；评估各市州是否根据实施清单认领事项；评估动态调整情况。

#### 3. 分值权重：6分

#### 4. 计分方法

发布本地实施清单2分（市1分县1分），未发布不得分；根据实施清单事项的认领发布比例计算得分（市2分县2分）；超实施清单发布事项、事项不及时调整，每2个扣1分。

#### 5. 计分公式

得分=Y+N/M×对应分值（市县、乡村分别计算）-扣分；

Y：本地区市县乡村实施清单是否发布；N：已认领发布的事项数。M：当地实施清单发布的事项。（均按业务办理项计算，如有超清单发布、未及时调整事项，每2个扣1分）。

#### 6. 相关说明

如省直部门在当月25日后调整事项，调整事项纳入下个月考核。各地市县乡村依申请政务服务和公共服务事项清单需经政府审定发布，文件公开发布并同步报送省政务办备案，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”，发现后将予以惩罚性扣分。

## （二）即办程度。

### 1. 考核目的

通过考核不断提升各地依申请和公共服务事项中即办件的比例。

### 2. 考核内容

通过事项管理系统自动生成数据考核即办事项情况。考核各市州依申请和公共服务事项即办件占依申请和公共服务事项的比例。

### 3. 分值权重：3分

### 4. 计分方法

依申请政务服务和公共服务事项中，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。

### 5. 计分公式

得分制：利用依申请和公共服务事项即办件率考核，即办件率为 $N/M \times 100\%$ 。N为依申请和公共服务事项即办事项数量，M为依申请和公共服务事项总数量，均按业务办理项计算。即办件率未达到15%不得分，15%（含）-20%（不含）得1分，20%（含）-25%（不含）得2分，25%（含）以上得3分。

## 6. 相关说明

该指标不接受请求扣减或不予考核的来函。

### （三）办事指南准确性。

#### 1. 考核目的

通过考核提升各地发布事项的准确性。

#### 2. 考核内容

考核办事指南各要素的准确性。

#### 3. 分值权重：4分

#### 4. 计分方法

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0.2分。

#### 5. 计分公式

得分制，委托省标质院对办事指南进行准确度检查，每市州（含下辖区县）每月抽取30个依申请政务服务和公共服务事项，发现一个办事指南中的个性化要素错误的扣0.2分，4分扣完为止，未发现错误得4分。

## 6. 相关说明

市县乡村政务服务事项办事指南中，公共要素部分由省有关部门负责，个性化要素由事项发布单位负责。

### （四）事项办理深度。

#### 1. 考核目的

通过考核不断提升各地政务服务事项网办深度。

#### 2. 考核内容

评估各地政务服务事项的网办深度。

### 3. 分值权重：4分

### 4. 计分方法

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加权计算总分。

### 5. 计分公式

得分 =  $(N1/M \times 50\% + N2/M \times 70\% + N3/M \times 80\% + N4/M \times 100\%) \times$  权重分。

N1: 信息发布深度，发布办事指南，无法提供网上办理，需到现场办理；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办理，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，整个过程可无需到现场办理的；M: 市州依申请和公共服务事项总数（业务办理项）。

### 6. 相关说明

该指标不接受来函说明某一具体事项网办深度情况。事项调整后，网办深度需要重新配置，不配置的情况下，系统默认该指标不得分。

#### （五）减时限。

#### 1. 考核目的

通过考核不断提升各地政务服务事项减时限成效。

#### 2. 考核内容

评估各地依申请和公共服务事项减时限情况。

### 3. 分值权重：3分

### 4. 计分方法

依申请和公共服务事项时限压缩比未达到60%不得分，每高5%多1分；依申请和公共服务事项承诺时限小于先进城市，每1项加0.2分；得分和加分合计最高3分。

### 5. 计分公式

利用减时限率加上奖励分计算得分，减时限率为 $(1-N/M) \times 100\%$ 。N为依申请和公共服务事项总承诺时限，M为依申请和公共服务事项总法定时限，时限压缩60%（含）-65%（不含）得1分，压缩65%（含）-70%（不含）的2分，压缩70%以上的得3分。同一事项承诺时限同时小于深圳、杭州、广州、南京4市，每1项奖励0.2分。

### 6. 相关说明

承诺时限小于先进城市的事项请各地来函告知，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地政务服务事项减材料成效。

#### 2. 考核内容

评估实际办件通过共享减材料情况。

#### 3. 分值权重：4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= $N / (L_1 \times M_1 + L_2 \times M_2 + \dots + L_n \times M_n) \times$ 权重分，N为电子证照系统被调用的证照总次数，M为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

评估各市州依申请和公共服务事项实际办件跑动次数。

##### 3. 分值权重：3分

##### 4. 计分方法

抽查依申请和公共服务事项承诺“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0.5分。



## 5. 计分公式

得分制：抽查20项市州承诺“最多跑一次”的依申请和公共服务事项办件，发现一项跑多次的扣0.5分，3分扣完为止，没有跑多次的得3分。

抽取受理号尾号为N（N不固定）、N+100、N+200……的依申请和公共服务事项，如该编号不是承诺“最多跑一次”事项，就往前找一个受理号，找到“最多跑一次”事项为止。

## 6. 相关说明

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）全省通办和跨省通办。

#### 1. 考核目的

通过考核不断推进跨省通办、全省通办任务的落实。

#### 2. 考核内容

通过查验各地是否按照全省统一的业务办理模式承接实现相关政务服务事项全省通办和跨省通办的情况考核全省通办和跨省通办落实进展。

#### 3. 分值权重：5分

#### 4. 计分方法

根据各地落实全省统一的跨省通办和全省通办事项比例计算总分。

## 5. 计分公式

得分=N/M×权重分，N：按全省统一的业务办理模式承接实现全省通办和跨省通办事项数，M：全省统一确定的全省通办和跨省通办事项数。如省直部门在当月25日后调整事项，调整事项纳入下个月考核。

## 6. 相关说明

全省通办、跨省通办有关要求详见《省人民政府办公厅关于印发湖北省推进政务服务“跨省通办”实施方案的通知》（鄂政办发〔2020〕64号）。如国办有新要求印发，按新要求同步调整考核办法。

### （九）系统对接深度。

#### 1. 考核目的

以结果为导向，通过区分“全流程办件过程及结果实时汇聚、只实现办件结果汇聚、无法汇聚办件数据”三种方式，引导自建系统深度对接，推动线上线下办件向省一体化政务服务平台汇聚。

#### 2. 考核内容

通过评估办件数据汇聚至省办件库程度，引导市州自建系统提升与统一受理平台对接深度。

#### 3. 分值权重：3分

#### 4. 计分方法

实现全流程办件过程及结果实时汇聚的（如深度对接、规范嵌套方式），得满分；只实现办件结果汇聚的（如数据共享方式），得50%分；无法汇聚办件数据的（如外链、单点登录

方式)，不得分。

### 5. 计分公式

得分 =  $(N1 + N2 \times 50\%) / M \times$  权重分

N1: 实现全流程办件过程及结果实时汇聚的业务办理项数量

N2: 只实现办件结果汇聚的业务办理项数量

N3: 无法汇聚办件数据的业务办理项数量

M: 公积金和不动产登记系统办理的事项（业务办理项）数量

### 6. 相关说明

先期考核公积金、不动产登记等高频事项办理系统对接情况，后期根据工作推进要求动态调整考核范围和标准。

（十）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

评估办结件超时办结情况。

#### 3. 分值权重：3分

#### 4. 计分方法

无超时件的得满分；超过法定时限的办件，每件扣0.1分；超时未受理（5个工作日）及实际办理超过承诺时限的办件占比0到0.01%的扣1分，占比0.01%到0.02%的扣2分，0.02%以上的扣3分；当期最多扣3分。

注：如检测到通过调整承诺时限以减少超时办件的，发现

一例扣3分并予以通报。

## 5. 计分公式

得分=权重分-Y1-Y2

Y1: 超过法定时限办件扣分

Y2: 超时未受理（5个工作日）及实际办理超过承诺时限办件扣分

## 6. 相关说明

新指标较往年，通过实际办理时间与法定时限、承诺时限比较两个维度，精细化区分超时类型，便于合理设置并兑现承诺时限内办结工作目标。

如因垂管系统与统一受理平台对接不畅导致，由市州向省直业务部门反映，促进省直部门进一步完善与统一受理平台的深度对接；经省直部门来函说明属实的，可予以核减。

（十一）“鄂汇办”应用数量。

### 1. 考核目的

推动移动端上线更多高频应用，提升“鄂汇办”移动服务质量与用户体验。

### 2. 考核内容

评估市州依托“鄂汇办”平台建设旗舰店情况、服务应用数量及高频应用占比情况。

### 3. 分值权重：4分

### 4. 计分方法

（1）旗舰店建设（1分）：依托“鄂汇办”平台，按照《“鄂汇办”旗舰店建设规范》建设市州旗舰店的，得1分；未建设

的，不得分。

(2) 应用数量(2分)：设置应用接入目标数(直管市120项、其他市州200项)，达到目标数的得1分；未完成目标数的，按未完成比例扣分；超过目标数的，按超过比例加分。最多不超过2分。

(3) 高频应用占比(1分)：按六大领域应用占总数比例得分(六大领域为人社、公安、住房、交通、医疗、民政)，最高得1分。

### 5. 计分公式

得分=Y1+Y2+Y3

Y1：旗舰店建设情况

Y2：应用数量得分

Y3：高频应用占比得分

### 6. 相关说明

新上线不包含以往下线重新恢复上线的应用。

(十二) “鄂汇办”应用稳定性。

#### 1. 考核目的

保障“鄂汇办”应用服务的稳定性，提升“鄂汇办”移动服务质量与用户体验。

#### 2. 考核内容

评估市州“鄂汇办”服务应用稳定性。

#### 3. 分值权重：2分

#### 4. 计分方法

结合系统巡检及人工抽查的方式判断系统稳定性，无故障

的，得 2 分。系统故障率小于 0.5%的，不扣分；0.5%至 1%的，扣 0.5 分；超过 1%（含）的，扣 1 分。人工抽查，每发现一例不可用，扣 0.1 分，最多扣 1 分。

## 5. 计分公式

得分=权重分-Y1-Y2

Y1: 系统检查故障率扣分

Y2: 人工抽查不可用扣分

## 6. 相关说明

(1) 故障率=服务故障次数/（当前本地服务上线总数×服务轮询次数）。

(2) 故障轮询频率为 30 分钟 1 次，故障处理时限为 12 小时。

(十三) 同源一致性。

### 1. 考核目的

通过考核促使省级网上政务服务平台各市级服务站点(频道)与地市相关服务渠道(站点、系统)，在保障数据源唯一的原则下，同源提供相关政务服务。

### 2. 考核内容

评估市州、区县（含市、区直属部门）门户网站、移动端（如有建设）上对外发布的事项指南、应用服务是否与省一体化政务服务平台（含鄂汇办）同源一致。

3. 分值权重：2 分

### 4. 计分方法

通过人工抽查的方式，从各市州、区县门户网站、移动 App（如有建设）检查事项和应用，是否和政务服务网、鄂汇办同

源发布。每检查出一例不一致或地方有省平台没有的，扣1分，扣完为止。抽查没问题的得满分。

## 5. 计分公式

得分制：人工抽查，每检查出一例不一致或地方有但省平台没有的，扣1分，扣完为止。抽查没有问题的得满分。

(十四) 自助服务体系建设。

### 1. 考核目的

应勇书记在1月4日全省优化营商环境大会上要求，统筹推进全省政务服务自助终端标准化、集约化、智能化建设，推广24小时自助服务。《湖北省优化政务环境工作方案》提出，要按照统一标准提供覆盖省、市、县、乡、村的政务自助服务，此项工作已经列为2021年重点工作任务。为促进各部门24小时自助服务体系建设，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

评估市州政务服务自助体系建设及运营情况。

3. 分值权重：5分

### 4. 计分方法

计分方法待定。

### 5. 计分公式

计分方式待定。

### 6. 相关说明

预计此项指标6月开始考核。

(十五) 12345政务服务便民热线整合。

### **1. 考核目的**

按照《关于进一步优化地方政务服务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）及《湖北省12345政务服务便民热线整合工作方案》，我省应在2021年底前完成全省各级自行设立和中央国家机关设立的在我省接听的非紧急政务服务便民热线整合。为加快各部门热线平台资源整合、推动各类政务服务专线互联互通，特设置此项指标。

### **2. 考核内容**

评估市州热线整合工作开展情况。

### **3. 分值权重：5分**

### **4. 计分方法**

计分方法待定。

### **5. 计分公式**

计分方式待定。

### **6. 相关说明**

预计此项指标6月开始考核。

（十六）12345热线联通性。

### **1. 考核目的**

通过考核热线联通性，督促各市州12345热线平台配齐配强座席人员，保持较高的热线接通率。

### **2. 考核内容**

评估市州12345热线平台电话及时接通及转接省12345业务情况。

### **3. 分值权重：2分**



#### 4. 计分方法

通过使用随机归属地号码、在随机时段向市州12345热线平台拨打测试电话，根据接通和转接情况评分。

#### 5. 计分公式

得分=N/M×权重分。

N: 当期转接成功次数

M: 当期拨测次数（每周1次）

（十七）诉求办理质效。

#### 1. 考核目的

通过全面考核市州办理省12345平台分办工单质量，衡量市州处理省12345平台转办诉求的质效。

#### 2. 考核内容

评估市州按照《湖北省12345政务服务热线运行管理办法（试行）》和《湖北省政务服务“好差评”管理办法（试行）》要求办理诉求的情况。

#### 3. 分值权重：6分

#### 4. 计分方法

按当期未按规定处理工单的数量扣分。

#### 5. 计分公式

当期发现一个未按时签收或办结的、回访不满意的、未按时反馈差评整改情况的工单扣0.5分；一个工单出现2次退单的扣0.5分，一个工单出现2次以上退单的扣1分。

#### 6. 相关说明

经统计，2020年第四季度成员单位工单总量4574单，退单

总量189单，占4.1%，2次及以上退单量34单，占总退单量的17.99%，其中，因成员单位业务系统问题退单46单，因格式问题退单53单，因内容问题退单74单，占退单总量91.5%，说明部分成员单位工单办理质量需要进一步提升，且对工单处理工作不够重视，没有认真落实相关工作要求。

#### （十八）12345平台数据汇聚成效。

##### 1. 考核目的

2020年10月，17个市州已完成省市12345平台对接，但对接质量还存在问题，并未完全落实《湖北省12345热线省市平台整合对接技术指南》要求。为提高市州12345平台数据汇聚时效性、有效性，特设置此指标。

##### 2. 考核内容

考核市州12345平台汇聚数据情况及数据质量。通过对市州上传工单、话务统计数量与省平台汇聚数据对比情况和按《湖北省12345热线省市平台整合对接技术指南》要求对市州上传的数据进行检查的情况评分。

##### 3. 分值权重：6分

##### 4. 计分方法

根据省12345平台数据抽检情况扣分。

##### 5. 计分公式

一是上传工单比例低于指定数值（天门、仙桃、潜江、神农架低于80%，其他市州低于90%），扣0.5分，公式：市州上传受理工单总量/省平台汇聚的市州已办结工单总量；

二是上传接通电话数量占比低于85%，扣0.5分，公式：市

州上传的电话接通总量/省平台汇聚的市州电话渠道工单总量；

三是上传数据逻辑关系不合理，包括但不限于以下情况：发现当日数据未上传、每日上传的诉求统计总量与省平台汇聚的服务工单总量不符、上传每日电话接通统计总量与省平台汇聚的电话服务工单记录数据量不符、上传每日呼出接通统计量与省平台汇聚的电话服务记录的呼出记录数据量不符、每日上传的各渠道工单统计总量与省平台汇聚的相应渠道服务工单数据量不符的情况，每发现一次扣0.5分；（考虑到网络波动对数据上传的影响，故上下浮动比例在10%以内不扣分）

四是上传数据异常，包括但不限于以下情况：上传数据字段代码错误或缺失，每发现一次扣0.5分。

按以上规则，根据省12345平台数据抽检情况扣分，扣完为止。

（十九）好差评系统对接。

### 1. 考核目的

通过对未对接省好差评系统的市州扣分，倒逼市州切实完成省好差评系统对接任务，真正实现省市县乡村五级所有事项可评价。

### 2. 考核内容

评估市州政务服务事项办理系统与省好差评系统对接完成情况。

### 3. 分值权重：2分

### 4. 计分方法

按未对接系统数量扣分。

## 5. 计分公式

1个未对接系统扣2分。

## 6. 相关说明

国、省垂管系统由省直部门负责完成技术对接，市州主要任务为：购买、部署评价设备，配合省直部门开发单位完成评价设备在本地服务窗口的联调工作，实现线下窗口评价。

（二十）评价办件汇聚。

### 1. 考核目的

通过考核市州对接省好差评系统推送办件量情况和主动评价数量，促进各市州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

评估市州对接省好差评系统推送办件量的情况和主动评价率。

### 3. 分值权重：4分

### 4. 计分方法

根据省好差评系统汇聚的市州办件数量与省统一办件库汇聚的市州办件数量比例和主动评价比例评分。

### 5. 计分公式

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

N1: 当期省好差评系统汇聚的市州办件数量

M1: 当期省统一办件库汇聚的市州办件数量

N2: 当期省好差评系统汇聚的市州主动评价数量

M2: 当期省好差评系统汇聚的市州办件数量

## 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

各市州应通过宣传引导、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。

（二十一）安全保障。

### 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：2分

### 4. 计分方法

规定时限内致函并完成整改的得2分；致函但未完成整改的，每一个通报扣1分；不反馈的扣2分。

### 5. 计分公式

（1）按安全通报要求在规定的时间内致函省政务管理办公室并完成整改（提交相关材料并验证，确实消除安全威胁的），得2分。

（2）按安全通报要求在规定时间内致函省政务管理办公室（提交反馈材料），验证后未消除该单位全部安全威胁的，

每一个通报扣1分，扣完为止。

(3) 按安全通报要求在规定时间内未致函的，扣2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2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。

(二十二) 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：6分

### 4. 计分方法

办理结果为证照的事项，应在办结后3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×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) 市州经办的“省统收证照”对应办件从市州考核基数剔除；

(4) 办结后3个工作日内完成证照数据入库，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3个工作日，办结未满3个工作日的办件及对应证照自动纳入下一考核周期。

(二十三) 电子证照及时修复率。

### 1. 考核目的

通过考核督促各地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：6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/地区的投诉处理清单进行修复。

## 5. 计分公式

得分 =  $(N1+N2) / (M1+M2+M3) \times$  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

通过省大数据能力平台为部门和市州反馈异议证照数据和未入库证照清单 (省大数据中心名下), 请提前申请数据。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, 请各地各部门及时推送全量证照数据, 并保证数据质量。

(二十四) 证照库支撑效能。

### 1. 考核目的

通过考核提高市州电子证照库的稳定性、电子证照签章率和证照数据有效性。

### 2. 考核内容

考核地方证照库接口调用稳定性 (连通性、响应时间)、电子证照数据签章和数据有效性等情况。

### 3. 分值权重: 4分

### 4. 计分方法



自动抽检与人工抽检结果加权求和。

(1) 自动抽检市州证照库接口调用稳定性、电子证照数据签章情况。接口响应时间不超过10秒，数据版式文件下载成功并校验通过的，视为合格。（权重80%）。

(2) 人工抽检证照数据有效性。未发现证照数据与目录不匹配、虚假/测试数据、关键字段缺失、不符合国标等情况的，视为合格。（权重20%）

## 5. 计分公式

得分= (N1/M1 × 80%+N2/M2 × 20%) × 权重分。

N1: 自动抽检合格的数量

N2: 人工抽检合格的数量

M1: 自动抽检数据总量（每周自动从市州累积推送至省证照库的每类证照中各随机抽取4条）

M2: 人工抽检数据总量（每周人工从市州累积推送至省证照库的证照中随机抽取50条数据，国家已发布行业标准的，按照归集责任主体，每类额外抽取5条）

条数不足的按实际条数抽取。

## 6. 相关说明

证照系统需要停机升级，影响调用业务的，需提前在联络群报备，并在非工作时间升级。

（二十五）数据服务运维成效。

### 1. 考核目的

通过考核督促各地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

考核接口服务有效性和库表数据按期更新情况。

## 3. 分值权重：3分

## 4. 计分方法

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。按照符合要求的数据服务比例计分。

## 5. 计分公式

得分 =  $(N1+N2) / (M1+M2) \times$  权重分。每天采样计算，考核周期末尾计算平均值。

N1: 提供的数据接口未发生故障的数量

N2: 提供的库表按期更新的数量

M1: 提供的数据接口的数量

M2: 提供的库表的数量

## 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。

(二十六) 重点数据归集。

## 1. 考核目的

通过考核督促市州完成重点数据归集，实现省级层面数据共享。

## 2. 考核内容

评估地方落实重点数据归集任务(营商环境、存量证照等)情况。

## 3. 分值权重：3分

#### 4. 计分方法

原有的营商环境数据归集和存量证照归集任务不变，新增第四批证照和2条公积金数据归集任务，按完成比例计分。具体清单见省大数据能力平台“一网通办”考核通告专区，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: 已完成归集的证照种数

N2: 已完成归集的其他数据种数

M1: 应归集的证照种数

M2: 应归集的其他数据种数

## 二、加分项

### (二十七) 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

通过各地工作情况考核“一事联办”的落实落地。

#### 3. 分值权重：5分

#### 4. 计分方法

加分项：市州落地试点事项并产生办件的，得1分；完成事项涉及的本地系统对接调试的，得1分；形成《“一事联办”标准规范（草案）》并报送省牵头部门的得1分；落地其他非试点的定标事项的，得1分；上线推荐事项的，得1分。

#### 5. 计分公式

得分=5个任务得分之和,依系统配置并实际产生办件和报送厅局定标文件为得分依据。

## **6. 相关说明**

该加分项计入总分,均不接受来函说明,根据实际工作情况打分。

(二十八) 数据应用成效。

### **1. 考核目的**

鼓励市州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**

评价市州利用各级共享平台、证照库平台的数据和新技术开展创新应用情况。

**3. 分值权重:** 3分(年度加分项)

### **4. 计分方法**

通过数据共享开展创新应用,或利用前沿信息技术(大数据、人工智能、区块链、5G等)支撑重点业务发展、推动数字政府建设,取得明显成效,经验可复制推广的,可来函申请加分。年末组织专家评审,对排名前5的市州予以加分。

## **6. 相关说明**

年度最后一次考核提前15日来函提供经验总结材料。

## 2021年省直部门政务服务“一网通办” 指标解读

### 一、基础项

#### (一) 事项发布认领。

##### 1. 考核目的

通过考核促进各地各部门规范事项管理，实现“清单之外无审批”。

##### 2. 考核内容

评估根据五级清单省级事项发布情况；评估市县乡村事项模版发布情况；评估根据国家目录调整后的动态调整情况。

##### 3. 分值权重：6分

##### 4. 计分方法

省级事项按认领发布比例计算得分（2分）；市县事项按模版发布比例计算得分（市县2分乡村2分）；超实施清单发布事项、国家事项调整后不及时致函调整，每2个扣1分；市州来函请求调整市县乡村事项的，15个工作日内不予任何回复的，每个函件扣1分。

##### 5. 计分公式

得分= $N1/M1 \times$ 对应分值+ $N2/M2 \times$ 对应分值+ $N3/M3 \times$ 对应分值  
-扣分

N1：已认领发布的省级事项数；N2：已发布的市县事项模

版数；N3：已发布的乡村事项模版数。M1：省级实施清单事项数；M2：应发布市县事项模版数；M3：应发布乡村事项模版数。（均按业务办理项计算，如有超清单发布、未及时致函调整事项，每2个扣1分；市州来函请求调整市县乡村事项的，15个工作日内不予任何回复的，每个函件扣1分。）

## 6. 相关说明

省级部门除关注国家文件外，还要注意国家政务服务平台上政务服务事项的变动。为便于市州认领事项，请各部门尽量于每月25日前发布市县乡村事项模版和公共要素。

### （二）事项颗粒化。

#### 1. 考核目的

通过考核不断提升政务服务事项颗粒化比例。

#### 2. 考核内容

通过政务服务事项管理系统考核事项颗粒化情况。

#### 3. 分值权重：4分

#### 4. 计分方法

按颗粒化子项的比例计算得分；颗粒化考核省级事项和市县乡村级事项，各占2分。

#### 6. 计分公式

得分=N/M×权重分；N：进行颗粒化的子项数，M：依申请和公共服务总子项数。

注：子项颗粒化后的业务办理项不少于2项，颗粒化后的事项须全部认领方视为工作完成。

## 6. 相关说明

该指标不接受请求扣减或不予考核的来函；根据《湖北省依申请及公共服务事项管理暂行办法（试行）》（鄂政办发〔2020〕42号），省市县乡村五级事项的颗粒化工作（为子项配备2项以上的业务办理项）统一由省直部门负责，颗粒化的事项须全省认领并已产生办件。

（三）即办程度。

### 1. 考核目的

通过考核不断提升各单位依申请和公共服务事项中即办件的比例。

### 2. 考核内容

考核即办件占依申请和公共服务事项的比例。

### 3. 分值权重：2分

### 4. 计分方法

依申请政务服务和公共服务事项中，即办件率未达到10%不得分，每高5%多1分。

### 7. 计分公式

利用依申请和公共服务事项即办件率计算得分，即办件率为 $N/M \times 100\%$ ；N：依申请和公共服务事项即办事项数，M：依申请和公共服务事项总数，均以业务办理项计。即办件率未达到10%不得分，10%（含）-15%（不含）得1分，15%（含）以上得2分。

### 6. 相关说明

该指标不接受请求扣减或不予考核的来函，个别事项无法变更成为即办件，但可以通过增加公共服务即办事项、对已发

布事项颗粒化拆分来提升即办件比例。

#### （四）办事指南准确性。

##### 1. 考核目的

通过考核提升政务服务事项办事指南的准确性。

##### 2. 考核内容

考核办事指南各要素的准确性。

##### 3. 分值权重：4分

##### 4. 计分方法

抽查办事指南各要素，没有错误的扣0分，每发现1个要素错误扣0.2分。

##### 5. 计分公式

得分制，委托省标质院对办事指南进行准确度检查，每月抽取30个依申请政务服务和公共服务事项，发现一个省级办事指南要素错误或本系统市县乡村事项公共要素错误的扣0.2分，4分扣完为止，未发现错误得4分。

##### 6. 相关说明

省直部门负责省级事项办事指南的全量要素和市县乡村事项办事指南的公共要素部分。

#### （五）事项办理深度。

##### 1. 考核目的

通过考核不断提升各部门政务服务事项网办深度。

##### 2. 考核内容

评估省级政务服务事项的网办深度。

##### 3. 分值权重：4分



#### 4. 计分方法

根据4个网办深度分别对应的事项数量加权计算总分。

#### 5. 计分公式

得分 = ( N1/M×50%+N2/M×70%+N3/M×80%+N4/M×100% ) × 权重分。

N1: 信息发布深度，发布办事指南，无法提供网上办理，需到现场办理； 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办理，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，整个过程可无需到现场办理的； M: 省级依申请和公共服务事项总数（业务办理项）。

#### 6. 相关说明

该指标不接受来函说明某一具体事项网办深度情况。事项调整后，网办深度需要重新配置，不配置时系统默认该指标不得分。

#### （六）减时限。

##### 1. 考核目的

通过考核不断提升各地各部门政务服务事项减时限成效。

##### 2. 考核内容

评估省级依申请和公共服务事项减时限情况。

##### 3. 分值权重：3分

##### 4. 计分方法

依申请和公共服务事项时限压缩比未达到50%不得分，每高5%多1分；承诺时限小于先进省份，每1项加0.2分；得分和加分最高3分。

## 5. 计分公式

利用时限压缩比加奖励分计算得分，时限压缩比为 $(1-N/M) \times 100\%$ 。N为省级依申请和公共服务事项总承诺时限，M为省级依申请和公共服务事项总法定时限，时限压缩50%（含）-55%（不含）得1分，压缩55%（含）-60%（不含）的2分，压缩60%以上的得3分。同一事项承诺时限同时小于广东、浙江、上海、江苏4省市，每1项奖励0.2分。

## 6. 相关说明

承诺时限小于先进省市的事项请各部门来函告知，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。

### （七）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

考核估利用电子证照的减材料情况。

#### 3. 分值权重：5分

#### 4. 计分方法

根据关联省电子证照库的证照类材料比例计算得分。

## 5. 计分公式

得分= $N/M \times 100\%$  × 对应分值。N: 办事指南的材料列表中关联省电子证照库的证照数量；M: 办事指南的材料中可以由省电子证照库提供的证照数量（省电子证照库已有且签章的电子证照，未对接统一受理平台的国垂系统办件不纳入考核）。

## 6. 相关说明

如关联错误，还可能在办事指南准确度指标扣分。

### （八）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

评估省级实际办件跑动次数。

#### 3. 分值权重：3分

#### 4. 计分方法

抽查依申请和公共服务事项承诺“最多跑一次”的实际办件，没有跑多次的不扣分，每发现1项跑多次的扣0.5分。

#### 5. 计分公式

得分制：抽查10项省级承诺“最多跑一次”的依申请和公共服务事项实际办件，发现一项跑多次的扣0.5分，3分扣完为止，没有跑多次的得3分。

抽取受理号尾号为N（N不固定）、N+100、N+200……的依申请和公共服务事项，如该编号不是承诺“最多跑一次”的事项，就往前找一个受理号，找到“最多跑一次”事项为止。

#### 6. 相关说明

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候。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，不得通过各种途径干扰申请人。

#### （九）系统对接深度。

##### 1. 考核目的

以结果为导向，通过区分“全流程办件过程及结果实时汇聚、只实现办件结果汇聚、无法汇聚办件数据”三种方式，引导各类业务系统提升与统一受理平台对接深度，推动全省线上线下办件向省一体化政务服务平台汇聚。

##### 2. 考核内容

通过评估办件数据汇聚至省办件库程度，引导国垂、省垂、省直系统提升与统一受理平台对接深度。

##### 3. 分值权重：6分

##### 4. 计分方法

国垂和省垂（直）系统按不同标准计分：

（1）国垂：实现全流程办件过程及结果实时汇聚的（如深度对接、规范嵌套方式），额外设置20%奖励分；只实现办件结果汇聚的（如数据共享方式），得满分；无法汇聚办件数据的（如外链、单点登录方式），不得分。

（2）省垂（直）：实现全流程办件过程及结果实时汇聚的（如深度对接、规范嵌套方式），得满分；只实现办件结果汇聚的（如数据共享方式），不得分；无法汇聚办件数据的（如

外链、单点登录方式)，扣分。

## 5. 计分公式

得分=(G1×120%+G2+S1-S3)/M×权重分

G1: 实现全流程办件过程及结果实时汇聚的系统数量(国垂)

S1: 实现全流程办件过程及结果实时汇聚的系统数量(省垂、省直)

G2: 只实现办件结果汇聚的系统数量(国垂)

S2: 只实现办件结果汇聚的系统数量(省垂、省直)

G3: 无法汇聚办件数据的系统数量(国垂)

S3: 无法汇聚办件数据的系统数量(省垂、省直)

M: 部门业务办理系统总数量(含省通用审批系统)

## 6. 相关说明

(1) 系统办理多个事项的，按对接深度最低的计分。

(2) 省通用审批系统属于省直系统，使用省通用审批系统办理业务的属于深度对接。

深度对接：使用通用审批或公共电子表单进行数据流转的对接方式；

嵌套对接：使用自有表单系统采集数据的对接方式；

数据共享：办件过程和结果通过共享方式推送至省办件库的；

外链对接：该对接方式仅限于政务服务网的对接，点击在线办件跳转至自有业务系统办理，无法汇聚办件信息。

(十) 系统对接稳定性。

### 1. 考核目的

提升省垂系统与统一受理平台的对接稳定性。

### 2. 考核内容

通过检查市州办件质效、办件数据汇聚情况以及市州来函反映问题等，评估省垂系统是否深度对接、稳定可靠。

### 3. 分值权重：2分

### 4. 计分方法

通过办件量检查发现或市州来函反映，因省垂系统对接不完善导致部分工作推进不理想（如办件不畅导致超时、数据汇聚不全等问题），经核实并未有效整改的，每个系统扣0.5分。

### 5. 计分公式

得分=权重分-N×0.5

N: 对接不稳定的系统个数

### 6. 相关说明

建设管理省垂系统的省直部门，应及时响应市州业务部门需求，解决在统一受理工作模式下的系统对接问题，提升线上线下办件质效。

（十一）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

评估办结件超时办结情况。

### 3. 分值权重：3分

### 4. 计分方法

无超时件的得满分；超过法定时限的办件，每件扣1分；超时未受理（5个工作日）及实际办理超过承诺时限的办件占比0到1%的扣1分，占比1%到2%的扣2分，2%以上的扣3分；当期最多扣3分。

注：如检测到通过调整承诺时限以减少超时办件的，发现一例扣3分并予以通报。

## 5. 计分公式

得分=权重分-Y1-Y2

Y1：超过法定时限办件扣分

Y2：超时未受理（5个工作日）及实际办理超过承诺时限办件扣分

## 6. 相关说明

新指标较往年，通过实际办理时间与法定时限、承诺时限比较两个维度，精细化区分超时类型，便于部门合理设置并兑现承诺时限内办结工作目标。

办件时间从受理时间开始，至办结时间结束，扣除节假日及特别程序时间。

（十二）“鄂汇办”应用数量。

### 1. 考核目的

推动移动端上线更多应用。

### 2. 考核内容

新增应用接入数。

### 3. 分值权重：3分

### 4. 计分方法

本期每净增查询类便民服务1项得0.5分，每净增加依申请和公共服务应用数（含一事联办主题数）得1分。当期最多得3分。

### 5. 计分公式

得分=0.5×N1+N2

N1：本期净增加的查询类便民服务数量

N2：本期净增加的依申请和公共服务应用数（含一事联办主题数）

### 6. 相关说明

净增加是指新上线的数量与下线的数量之差，不包含以往下线重新恢复上线，且不包含使用通用表单方式对接的依申请及公共服务应用。净增加数可能为负。

（十三）“鄂汇办”应用稳定性。

#### 1. 考核目的

提升“鄂汇办”应用服务的稳定性。

#### 2. 考核内容

“鄂汇办”应用服务故障率及不可用情况。

#### 3. 分值权重：2分

#### 4. 计分方法

结合系统巡检及人工抽查的方式判断系统稳定性，无故障的，得2分。系统故障率小于0.5%的，不扣分；0.5%至1%的，扣0.5分；超过1%（含）的，扣1分。人工抽查，每发现一例不可用，扣0.1分，最多扣1分。

#### 5. 计分公式



得分=权重分-Y1-Y2

Y1: 系统检查故障率扣分

Y2: 人工抽查不可用扣分

## 6. 相关说明

未发布移动端应用的部门此项不得分。

(1) 故障率=服务故障次数/(当前服务上线总数×服务轮询次数)。

(2) 故障轮询频率为 30 分钟 1 次, 故障处理时限为 12 小时。

(十四) 同源一致性。

### 1. 考核目的

通过考核促使各省级网上政务服务平台各部门站点(频道)与省直部门相关服务渠道(站点、系统),在保障数据源唯一的原则下,基于统一入口和出口对外同源提供相关政务服务。

**2. 考核内容:** 评估省直部门及直属机构门户网站、移动端(如有建设)上对外发布的事项指南、应用服务是否与省一体化政务服务平台(含鄂汇办)同源一致,是否还存在自有的对外网上办事服务入口。

**3. 分值权重:** 4 分

**4. 计分方法:**

通过人工抽查的方式,分两个方面进行检查,一是统一入口,即还存在自有的对外网上办事服务入口的信息系统的,发现一例,扣 1 分;二是同源发布,即从各省直部门门户网站、移动 App(如有建设)检查事项和应用,是否和政务服务网、

鄂汇办同源发布。每检查出一例不一致或部门有省平台没有的，扣1分，扣完为止。抽查没有问题的得满分。

## 5. 计分公式

人工抽查，每检查出一例不一致或部门有但省平台没有的，扣1分，扣完为止。抽查没有问题的得满分。

(十五) 自助服务体系建设。

### 1. 考核目的

应勇书记在1月4日全省优化营商环境大会上要求统筹推进全省政务服务自助终端标准化、集约化、智能化建设，推广24小时自助服务。《湖北省优化政务环境工作方案》提出，要按照统一标准提供覆盖省、市、县、乡、村的政务自助服务，此项工作已经列为2021年重点工作任务。为促进各部门24小时自助服务体系建设，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

评估省直部门配合政务服务自助体系建设及运营情况。

3. 分值权重：5分

### 4. 计分方法

计分方法待定。

### 5. 计分公式

计分方式待定。

### 6. 相关说明

预计此项指标6月开始考核。

(十六) 12345政务服务便民热线整合。

## 1. 考核目的

按照《关于进一步优化地方政务服务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）及《湖北省12345政务服务便民热线整合工作方案》，我省应在2021年底前完成全省各级自行设立和中央国家机关设立的在我省接听的非紧急政务服务便民热线整合。为加快各部门热线平台资源整合、推动各类政务服务专线互联互通，特设置此项指标。

## 2. 考核内容

评估省级部门配合热线整合工作开展情况。

## 3. 分值权重：5分

## 4. 计分方法

计分方法待定。

## 5. 计分公式

计分方式待定。

## 6. 相关说明

预计此项指标6月开始考核。

（十七）诉求办理质效。

## 1. 考核目的

通过全面考核省直部门办理省12345平台分办工单质量，衡量省直部门处理省12345平台转办诉求的质效。

## 2. 考核内容

评估省直部门按照《湖北省12345政务服务热线运行管理办法（试行）》和《湖北省政务服务“好差评”管理办法（试行）》要求办理诉求的情况。

### 3. 分值权重：5分

### 4. 计分方法

按当期未按规定处理工单的数量扣分。

### 5. 计分公式

当期发现一个未按时签收或办结的、回访不满意的、未按时反馈差评整改情况的工单扣0.5分；一个工单出现2次退单的扣0.5分，一个工单出现2次以上退单的扣1分。

### 6. 相关说明

经统计，2020年第四季度成员单位工单总量4574单，退单总量189单，占4.1%，2次及以上退单量34单，占总退单量的17.99%，其中，因成员单位业务系统问题退单46单，因格式问题退单53单，因内容问题退单74单，占退单总量91.5%，说明部分成员单位工单办理质量需要进一步提升，且对工单处理工作不够重视，没有认真落实相关工作要求。

（十八）好差评系统对接。

#### 1. 考核目的

通过对未对接省好差评系统的省直扣分，倒逼省直部门切实完成省好差评系统对接任务，真正实现省市县乡村五级所有事项可评价。

#### 2. 考核内容

评估省直部门政务服务事项办理系统与省好差评系统对接完成情况。

#### 3. 分值权重：2分

#### 4. 计分方法

按未对接系统数量扣分。

## 5. 计分公式

1个未对接系统扣2分。

## 6. 相关说明

国、省垂管系统由省直部门负责完成技术对接，省直部门需指导配合市州完成评价设备在本地服务窗口的联调部署工作，实现线下窗口评价。否则国省垂系统只能算对接完成一半，按对接进度50%计算分值。

(十九) 评价办件汇聚。

### 1. 考核目的

通过考核省直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

评估省直部门对接省好差评系统推送办件量的情况和主动评价率。

### 3. 分值权重：4分

### 4. 计分方法

根据省好差评系统汇聚的省直部门办件数量与省统一办件库汇聚的本部门办件数量比例和主动评价比例评分。

### 5. 计分公式

得分 =  $(N1/M1 \times 75\% + N2/M2 \times 25\%)$  该项分值。

N1: 当期省好差评系统汇聚的部门办件数量

M1: 当期省统一办件库汇聚的部门办件数量

N2: 当期省好差评系统汇聚的部门主动评价数量

M2: 当期省好差评系统汇聚的部门办件数量

## 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。

（二十）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：2分

### 4. 计分方法

规定时限内致函并完成整改的得2分；致函但未完成整改的，每一个通报扣1分；不反馈的扣2分。

### 5. 计分公式

（1）按安全通报要求在规定的时间内致函省政务管理办公室并完成整改（提交相关材料并验证，确实消除安全威胁的），得2分。

（2）按安全通报要求在规定时间内致函省政务管理办公

室（提交反馈材料），验证后未消除该单位全部安全威胁的，每一个通报扣1分，扣完为止。

（3）按安全通报要求在规定时间内未致函的，扣2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2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。

（二十一）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：6分

### 4. 计分方法

办理结果为证照的事项，应在办结后3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×权重分。（M=0时扣减应得分）

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) 市州经办的“省统收证照”对应办件纳入省直部门考核基数；

(4) 办结后3个工作日内完成证照数据入库，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3个工作日，办结未满3个工作日的办件及对应证照自动纳入下一考核周期。

(7) 对于“先证后照”等无法实时入库的情况，可来函说明，不纳入“电子证照实时生成率”考核。

(二十二) 电子证照及时修复率。

### 1. 考核目的

通过考核督促各地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：6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/地区的投诉处理清单进行修复。

## 5. 计分公式

得分 =  $(N1+N2) / (M1+M2+M3) \times$  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）

不颁发证照的部门，扣减应得分；其他部门分母为0时，得满分。

## 6. 相关说明

通过省大数据能力平台为部门和市州反馈异议证照和未入库证照清单（省大数据中心名下），请提前申请数据。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，请各地各部门及时推送全量证照数据，并保证数据质量。

（二十三）数据服务运维成效。

### 1. 考核目的

通过考核督促各地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

考核接口服务有效性、库表数据按期更新情况和数据调度通知执行情况。

## 3. 分值权重：4分

## 4. 计分方法

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。按照符合要求的数据服务比例计分。

未按数据调度通知要求提供数据的，每次扣1分。

（本项分值允许为负值）

## 5. 计分公式

得分 =  $(N1+N2) / (M1+M2) \times \text{权重分} - K$ 。第一项每天采样计算，考核周期末尾计算平均值。（ $M1+M2=0$ 时：未被扣分的部门扣减应得分；被扣分的部门，第一项计0分）

N1：提供的数据接口未发生故障的数量

N2：提供的库表按期更新的数量

M1：部门提供的数据接口总数

M2：部门提供的库表总数

K：未按调度通知要求提供数据的次数

## 6. 相关说明

（1）可通过省大数据能力平台>>管理门户>>监控中心查看本部门数据服务运维情况。（2）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，按需申请调整数据更新周期。

（二十四）共享审批及时性。

### 1. 考核目的

落实《湖北省政务信息资源共享管理办法》《湖北省政务数据资源应用与管理办法》的有关规定，督促部门提高数据共享申请的审批时效。

### 2. 考核内容

考核部门及时响应数据共享申请的情况。

### 3. 分值权重：2分

### 4. 计分方法

部门应在收到数据共享申请后10个工作日内完成审核。按照按时完成审核的比例计分。

### 5. 计分公式

得分=N/M×权重分。（M=0时，扣减应得分）

N：按时处理的数据共享申请数

M：其他部门和市州发起共享申请数

### 6. 相关说明

目前的审核时限为10个工作日，期末尚未审核但时限未满足10个工作日的，自动纳入下一考核周期。

（二十五）数据问题处理。

### 1. 考核目的

落实《湖北省政务信息资源共享管理办法》《湖北省政务数据资源应用与管理办法》的有关规定，通过考核督促部门及时修复数据质量问题和响应其他部门提出的新的数据共享需求。

### 2. 考核内容

考核部门及时修复数据质量问题以及响应新的数据共享需求的情况。

### 3. 分值权重：5分

### 4. 计分方法

(1) 部门应在5个工作日内处理能力平台上反馈的数据质量问题和新的数据共享需求；按照按时处理的比例计分。

(2) 文件资源应按照资源目录设定的周期及时更新；未按期更新的，按比例扣分。

(3) 得分<0时，本项分值计为0分。

### 5. 计分公式

得分= (N1/M1-N2/M2) × 权重分。

(未在能力平台挂接资源的部门，M1=0时扣减应得分；其他部门M1=0时，N1/M1=1)

N1：当期按时处理的问题和需求总数

M1：当期应处理的问题和需求总数

N2：未按期更新的文件资源数量

M2：部门提供的文件资源总数

### 6. 相关说明

市州和部门可以通过省大数据能力平台>>管理门户>>质量中心反馈目录注册不规范、数据服务不可用、数据有异议等问题，或者通过共享交换系统、三清单管理系统、管理门户等渠道提出新的数据共享需求，数据提供部门应在5个工作日内予以处理。

(二十六) 系统集约化上云成效。

### 1. 考核目的

通过考核不断推动非涉密信息化系统迁移上省级政务云平台，集约化运行和维护，为实现网络通、数据通、应用通奠定坚实基础，助力政务系统对接和推动数据共享。

### 2. 考核内容

通过人工核查考核各省直部门非涉密系统迁移至省级政务云平台的情况。

### 3. 分值权重：3分

### 4. 计分方法

省直部门非涉密系统应迁移至省级政务云平台。按照迁移上云系统占比计分。应上云系统清单动态更新，目前暂以《省人民政府关于加快推进楚天云建设的意见》（鄂政发〔2016〕44号）中明确的系统为准。

### 5. 计分公式

得分=N/M×权重分。

N：部门已迁移至省级政务云平台的非涉密系统数量

M：部门应迁移至省级政务云平台的非涉密系统总数

## 二、扣分项

（二十七）电子证照规范有效性。

### 1. 考核目的

通过考核提高省直部门推送的证照数据的规范性、有效性和可用性。

### 2. 考核内容

考核证照未签章、关键字段缺失、不符合国标、无法调用、

证照数据与目录不匹配、推送虚假/测试数据等情况。

**3. 分值权重：**4分（扣分项）

**4. 计分方法**

（1）对每类证照进行抽检，按照数据不合格比例扣分（2分）。证照未签章、关键字段缺失、不符合国标、证照数据与目录不匹配、推送虚假/测试数据等，均视作不合格。

（2）因数据问题导致办件过程中无法调用证照的，每失效1次，扣证照数据提供部门0.1分，最多扣2分。

**5. 计分公式**

扣分=2×N/M+0.1×K；（K>20时，按20计算）

N：抽检不合格的数据条数

M：抽检的总数据条数

K：部门证照无法调用的次数

注：第一项人工抽检，每周从部门推送至省证照库的所有证照中每类抽检10条，不足10条的按实际条数抽取。

（二十八）信息化项目审后监管。

**1. 考核目的**

落实《湖北省政务信息化项目建设管理办法》的有关规定，加强项目审核后的监管，切实推动项目按照建设方案实现共享整合和集约建设。

**2. 考核内容**

考核部门按照项目建设方案落实共享整合和集约建设有关要求的情况。

**3. 分值权重：**2分（年度扣分项）

#### 4. 计分方法

年度扣分项。每年年底对2019年以来省数字政府建设领导小组审核通过的信息化项目进行“回头看”，核查网络建设、系统上云、与省公共平台对接、数据共享等情况。

#### 5. 计分公式

项目建成后，发现未按审定方案落实集约建设和数据共享的，一次性扣2分。

#### 6. 相关说明

需项目建设单位来函报送情况，省政务办进行核查。

### 三、加分项

（二十九）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

评估省直部门“一事联办”工作的开展情况。

#### 3. 分值权重：5分

#### 4. 计分方法

完成事项涉及的省垂系统对接调试的，得1分；召开预审会、定标会的，得1分；印发定标推广文件，指导全省系统落地实施的，得1分；牵头和配合上线省级联办主题的，得1分；定标推荐事项的，得1分。

#### 5. 计分公式

得分=5个任务得分之和，依系统配置并实际产生办件和定标文件为得分依据。

## 6. 相关说明

该加分项计入总分，均不接受来函说明，根据实际工作情况打分。

### (三十) 全省通办。

#### 1. 考核目的

通过考核不断推进全省通办任务的落实。

#### 2. 考核内容

通过查验省直有关部门是否印发本系统领域相关事项开展全省通办的文件，是否落实以“全程网办”、“异地代收代办”、“多地联办”等业务模式实现全省通办考核全省通办落实情况。

#### 3. 分值权重：5分

#### 4. 计分方法

根据部门落实全省统一的全省通办事项比例计算总分。

#### 5. 计分公式

得分=N（1分，印发得1分，未印发不得分）+N1/M1×权重分（2分）+N2/M2×权重分（2分）

凡是印发本系统领域相关事项开展全省通办文件（N）的得1分，年度印发一次即可得分，未印发不得分；

以“全程网办”方式实现相关政务服务事项全省通办的完成比例（N1:推动落实以“全程网办”方式实现全省通办的事项数；M1:应落实的以“全程网办”方式实现全省通办的事项数）得分，满分2分；

以“异地代收代办”、“多地联办”方式实现相关政务服



务事项全省通办的完成比例（N2: 推动落实以“异地代收代办”、“多地联办”方式实现全省通办的事项数；M2: 应落实的以“异地代收代办”、“多地联办”方式实现全省通办的事项数）得分，满分2分。

## 6. 相关说明

全省通办、跨省通办有关要求详见《省人民政府办公厅关于印发湖北省推进政务服务“跨省通办”实施方案的通知》（鄂政办发〔2020〕64号）。如国办有新要求印发，按新要求同步调整考核办法。

### （三十一）跨省通办。

#### 1. 考核目的

通过考核不断推进跨省通办任务的落实。

#### 2. 考核内容

通过查验省直有关部门是否印发本系统领域相关事项开展跨省通办的文件，是否落实以“全程网办”、“异地代收代办”、“多地联办”等业务模式实现跨省通办考核跨省通办落实情况。

#### 3. 分值权重：5分

#### 4. 计分方法

根据部门落实全省统一的跨省通办事项比例计算总分。

#### 5. 计分公式

得分=N（1分，印发得1分，未印发不得分）+N1/M1×权重分（2分）+N2/M2×权重分（2分）

凡是印发本系统领域相关事项开展跨省通办文件（N）的

得1分，年度印发一次即可得分，未印发不得分；

以“全程网办”方式实现相关政务服务事项跨省通办的完成比例（N1:推动落实以“全程网办”方式实现跨省通办的事项数；M1:应落实的以“全程网办”方式实现跨省通办的事项数）得分，满分2分；

以“异地代收代办”、“多地联办”方式实现相关政务服务事项跨省通办的完成比例（N2:推动落实以“异地代收代办”、“多地联办”方式实现跨省通办的事项数；M2:应落实的以“异地代收代办”、“多地联办”方式实现跨省通办的事项数）得分，满分2分。

## **6. 相关说明**

全省通办、跨省通办有关要求详见《省人民政府办公厅关于印发湖北省推进政务服务“跨省通办”实施方案的通知》（鄂政办发〔2020〕64号）。如国办有新要求印发，按新要求同步调整考核办法。

### **（三十二）数据共享成效。**

#### **1. 考核目的**

考虑到“数据多的部门共享任务重，出力不讨好”的现状，增设该加分项指标，鼓励共享数据、提高质量，保证数据鲜活、接口好用。

#### **2. 考核内容**

评价部门的库表和接口资源被使用情况。

#### **3. 分值权重：2分（年度加分项）**

#### **4. 计分方法**

接口和库表方式各占1分。以接口（库表）被调用次数（被接收的数据总量）最多的部门作为参考，进行量化评分。

## 5. 计分公式

年度加分 $Y=(I_i/M_1+T_i/M_2) \times 50\% \times$  权重分。

$I_i$ : 部门 $i$ 的接口当期被调用量

$M_1=\text{MAX}\{I_1, I_2, \dots, I_n\}$

$T_i$ : 部门 $i$ 的库表数据当期被接收量

$M_2=\text{MAX}\{T_1, T_2, \dots, T_n\}$

## 6. 相关说明

考虑到该项指标排名靠前的部门相对固定，故平时只通报，年度最后一次考核对该指标年度平均得分排名前10的部门予以加分。

### （三十三）数据应用成效

#### 1. 考核目的

鼓励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

评价部门利用各级共享平台、证照库平台的数据和新技术开展创新应用情况。

#### 3. 分值权重：3分（年度加分项）

#### 4. 计分方法

挖掘新应用场景，通过数据（证照）共享减少数据重复采集、支撑业务发展，实现治理精细化、决策科学化、服务高效化，或者利用新技术开展创新应用，取得明显成效，经验可复

制推广的，可来函申请加分。年末组织专家评审，对排名前10的部门予以加分。

#### **5. 相关说明**

年度最后一次考核提前15日来函提供经验总结材料。

## 附件 7

# 2021年市州“互联网+监管”指标解读

## 一、事项梳理

### (一) 事项梳理认领

#### 1. 考核目的

促进各地依法依规依职能梳理、公开监管事项，推动实现“照单监管”、“清单之外无监管”。

#### 2. 考核内容

通过“互联网+监管”事项目录系统统计事项认领或关联数据。

市级应认领事项为省级监管事项中监管层级为市或区县级的；区县应认领事项为市级监管事项中监管层级为区县级的。

#### 3. 分值权重：10分

#### 4. 计分方法

事项按要求全部认领或关联得满分，未完成按比率给分。

事项认领率： $Y=(N1+N2)/M \times \text{权重分}$ 。

N1：本地（含市、县）已认领或关联事项数量，N2：本地发函说明的不认领事项数量，且有合法合规理由不予认领，M：省级正式发布的市级监管事项总数和市级发布的区县级监管事项总数。（市、县两级数据累加）

#### 5. 相关说明

存在事项不能认领的地方要按要求来函说明。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，或法律法规明确的可不在本级以及下级行使的，需要注明法律法规，上报情况说明。

注：该项指标前期暂不考核，均给满分，待省级清单发布并启动目录清单认领时，再对各地各部门进行考核打分。

## **(二) 检查实施清单梳理情况**

### **1. 考核目的**

促进各地完成检查实施清单梳理。

### **2. 考核内容**

通过“互联网+监管”事项目录系统提取数据，统计检查实施清单完成率。

### **3. 分值权重：10分**

### **4. 计分方法**

检查实施清单全部编制完成得满分，未完成按比率给分。

检查实施清单完成率： $Y=N/M \times \text{权重分}$

N：本地检查实施清单数，M：本地行政检查子项数，市县两级同时实施的两级均需梳理检查实施清单，并同时计入总数。（市、县两级数据累加）

## 5. 相关说明

市、县两级只需对本层级实施的检查事项梳理实施清单。

### (三) 检查实施清单完备度

#### 1. 考核目的

促进各地提升检查实施清单的完备度，提高标准化程度，便于检查人员规范监管。

#### 2. 考核内容

通过系统质检、人工检查等方式考核要素完备度、准确度以及要素填写质量情况。

#### 3. 分值权重：10分（扣分项）

#### 4. 计分方法

检查实施清单要素未发现问题得满分，发现1处问题扣1分，扣完为止。

随机抽取各地同量检查实施清单，比照国家对监管事项编制要求进行检查。

## 5. 相关说明

具体检核项包括：是否存在填写缺项，是否存在检查实施清单的协同单位填写错误、“是否纳入双随机”与行政检查子项的“监管方式”矛盾、日常检查和专项检查内容不可填“无”、“是否抽检”与监督抽查内容矛盾、“日常检查、专项检查和监督抽查”内容中的“检查项、检查内容、操作依据要领”三项内容不能相同、“是否纳入双随机”与“检查比例、检查频次”填写矛盾等问题，以及是否遗漏纳入双随机抽查的检查子项和实施清单。

#### **(四) 监管事项标准化**

##### **1. 考核目的**

促进各地提升监管事项梳理规范度。

##### **2. 考核内容**

考查各地监管事项梳理是否精准、规范、完整。

##### **3. 分值权重：10分（扣分项）**

##### **4. 计分方法**

对监管事项检查未发现问题的不扣分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。

随机抽取各地同量监管事项，对照国家事项标准进行检查。

##### **5. 相关说明**

本项考核是针对本地新增事项，不包括认领事项。

#### **(五) 监管事项映射梳理**

##### **1. 考核目的**

为解决“互联网+监管”系统梳理的事项与各地实际监管业务存在差异的问题，引导地方做好事项之间的关联梳理，以及监管事项与实际业务的匹配，梳理出监管事项子项与本地实际监管事项的映射关系。

##### **2. 考核内容**

通过监管事项映射系统统计事项映射情况。

##### **3. 分值权重：5分**

##### **4. 计分方法**

完成监管事项映射梳理得满分，未完成按比率给分。监管



事项映射梳理： $Y=N/M \times$  权重分。

N：本地已完成映射的监管子项数，M：本地应实施监管子项总数，市县两级同时实施的两级均需开展映射梳理，并同时计入总数。（市、县两级数据累加）

### 5. 相关说明

注：暂不考核，后续根据系统开发和工作推进情况适时纳入考核。

## （六）监管事项开展情况填报

### 1. 考核目的

为解决监管行为数据底数不清，引导监管业务系统改造并与省“互联网+监管”系统深度对接，实现监管行为的自动填报，最终实现监管行为的全量感知。

### 2. 考核内容

考核监管行为数据量如实填报情况。

### 3. 分值权重：5分

### 4. 计分方法

按月完成所有监管事项开展情况填报得满分，未完成按比率给分。监管事项开展情况： $Y=N/M \times$  权重分。

N：本地已填报行为数量的监管子项数（必须如实填写，否则在下月统计中进行扣除），M：本地监管子项总数（市、县两级数据累加）

### 5. 相关说明

注：本月考查上月填报情况。暂不考核，后续根据系统开发和工作推进情况适时纳入考核。

## 二、数据支撑

### (一) 监管行为数据量

#### 1. 考核目的

加快监管行为数据汇聚，实现监管行为全量感知。

#### 2. 考核内容

考查各地汇聚到省“互联网+监管”监管数据中心的监管行为数据量。

#### 3. 分值权重：10分

#### 4. 计分方法

本地平均一个监管对象产生的监管行为数据量达到市州平均水平得满分，未达到按照比率给分。本地平均一个监管对象产生的监管行为数据量： $X1=N1/M1 \times 60\%+N2/M2 \times 40\%$

所有市州平均一个监管对象产生的监管行为数据量： $X2=N3/M3 \times 60\%+N4/M4 \times 40\%$

监管行为数据汇聚情况： $X1/X2 \geq 1$ ， $Y=1 \times$  权重分；否则 $Y= (X1/X2) \times$  权重分。

N1：本地企业法人监管行为数据总量；

M1：本地注册企业数；

N2：本地公民监管行为数据总量；

M2：本地常住人口数（统计局最新发布数）；

N3：所有市州企业法人监管行为数据总量；

M3：所有市州注册企业数；

N4：所有市州公民监管行为数据总量；

M4：所有市州常住人口数（统计局最新发布数）。

## 5. 相关说明

汇聚监管行为数据的方式：

- (1) 通过大数据能力平台共享数据。
- (2) 联合监管行为采集菜单录入监管行为数据。
- (3) 通过使用省“互联网+监管”开展执法的数据。
- (4) 已经和省“互联网+监管”系统完成深度对接的监管业务系统。

### (二) 监管行为覆盖监管事项情况

#### 1. 考核目的

提升各地监管行为数据覆盖率。

#### 2. 考核内容

考查各地监管行为数据覆盖情况：本地监管行为数据覆盖到的事项主项数占本地事项主项总数的比率。

#### 3. 分值权重：10分

#### 4. 计分方法

监管行为事项覆盖率达到80%得满分，未达到按比率给分。  
监管行为事项覆盖率： $N/M \geq 80\%$ ， $Y=1 \times$  权重分；否则  
 $Y=(N/M) / 80\% \times$  权重分。

N：本地行为数据涉及事项主项数(市、县两级数据累加)，  
M：本地事项主项总数(市、县两级数据累加)。

## 5. 相关说明

统计本年度内的行为数据事项覆盖情况。

有监管事项，但是实际监管业务很少发生，如几年发生一次等情况可以发函说明情况，核减考核分母。

### **(三) “双随机、一公开”数据**

#### **1. 考核目的**

提升“双随机、一公开”监管日常性、基础性作用。

#### **2. 考核内容**

考查各地“双随机、一公开”检查事项覆盖情况：本地已开展“双随机、一公开”的检查事项占本地所有“双随机、一公开”检查事项的比率。

#### **3. 分值权重：4分**

#### **4. 计分方法**

实现随机抽查事项检查全覆盖得满分，未达到按比率给分。“双随机、一公开”检查事项覆盖率： $Y=N/M \times$  权重分。

N:本地已开展“双随机、一公开”的检查事项总数，M:本地所有“双随机、一公开”检查事项总数。（市、县两级数据累加）

#### **5. 相关说明**

“双随机、一公开”检查事项是指检查实施清单中，已纳入双随机的事项。

### **(四) 监管数据的准确率**

#### **1. 考核目的**

促进各地提升监管数据准确性、完整性和规范性。

#### **2. 考核内容**

通过“互联网+监管”系统对监管数据进行质检，考查各地监管数据是否符合国家标准。

#### **3. 分值权重：5分**

#### 4. 计分方法

按照监管数据准确率给分，准确率低于40%该项不得分。

监管数据准确率： $Y=N/M \times$  权重分。

月底前对有问题的数据批量退回，各地须于3个工作日内进行整改上报，数据统计以当月最后一天的数据为准。

N：本地推送监管数据通过数据检核入库总量，M：本地推送监管数据总量。

#### 5. 相关说明

数据统计范围为本年度累计数据。

数据准确性检核依照国家发布的监管数据标准动态更新，目前最新为《C5106-2019国家“互联网+监管”系统监管数据标准V4.1》。监管数据总量包括监管对象、监管行为、执法人员、投诉举报、知识库、双随机数据等。

整改上报时间按《湖北省政务数据资源应用与管理办法》（湖北省人民政府令第419号）第十三条的要求，“政务数据提供部门接到疑义或错误数据校核通知后，应当在3个工作日内反馈校核结果，对疑义或错误的数据进行释明或修复。”

#### （五）监管数据的治理情况

##### 1. 考核目的

提升监管数据合格率。

##### 2. 考核内容

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。每延迟一天完成的，权重降低20%。

##### 3. 分值权重：5分

#### 4. 计分方法

不合格数据按期全部修复得满分，未完成按比率给分。数据修复及时有效性： $Y_i = (N_i/M) \times Z_i \times \text{权重分}$

该项得分为累计值： $\sum Y_i, i=0, 1, 2, 3, 4, 5。$

$N_i$ ：修复后能通过数据质量检核的数据量， $M$ ：下发的不合格数据总量， $Z_i$ ：超时权重（ $1-20\% \times \text{天数}i$ ）。

#### 5. 相关说明

不合格数据通过省大数据能力平台申请和下发，根据不合格数据针对性对数据进行修复和完善。

整改上报时间按《湖北省政务数据资源应用与管理办法》（湖北省人民政府令第419号）第十三条的要求，“政务数据提供部门接到疑义或错误数据校核通知后，应当在3个工作日内反馈校核结果，对疑义或错误的数据进行释明或修复。”

#### （六）监管行为数据更新情况

##### 1. 考核目的

促进各地及时上报监管行为数据。

##### 2. 考核内容

考查各地监管行为数据上报及时率：每月汇聚至省“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。

##### 3. 分值权重：10分

##### 4. 计分方法

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： $Y=N/M \times \text{权重分}$ ；

$M = \Sigma (\text{每条记录} \times (\text{间隔天数} + 1))$

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。

监管行为数据上报间隔天数=省“互联网+监管”系统入库时间-业务数据的发生时间, 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。

### 三、系统应用

#### (一) 联合监管

##### 1. 考核目的

大力推广联合监管, 减少多头执法。

##### 2. 考核内容

考查各地是否通过省“互联网+监管”联合监管系统开展联合监管工作。

##### 3. 分值权重: 5分

##### 4. 计分方法

发布一个联合监管规则并推动在线实施得0.5分, 完成10个以上得满分。

$Y = 0.5 \times N$

N: 发布联合监管规则并推动在线实施的场景个数。

#### (二) 移动执法 App

##### 1. 考核目的

方便一线执法, 提升数据采集及时性。

##### 2. 考核内容

考查各地是否通过省“互联网+监管”移动执法App开展移

动端监管工作。

**3. 分值权重：** 5分

**4. 计分方法**

监管事项全部入驻移动执法App得满分，未全部入驻按比率给分。监管事项入驻移动执法端比例： $Y=N/M \times \text{权重分}$ 。

N: 本地入驻“互联网+监管”移动执法App的事项数，M: 本地移动执法App监管事项数。

**5. 相关说明**

注：暂不考核，后续根据情况纳入考核。

### **(三) 风险预警反馈**

**1. 考核目的**

提升各地风险预警线索响应及时性。

**2. 考核内容**

考查各地是否根据省“互联网+监管”系统推送的风险线索进行核查反馈。

**3. 分值权重：** 5分

**4. 计分方法**

风险预警线索全部反馈得满分，未全部反馈按比率给分。

风险预警反馈率： $N/M$ ;

如果 $M=0$ ,  $Y=1 \times \text{权重分}$ ; 否则 $Y=N/M \times \text{权重分}$ 。

N: 本地已反馈（进展或结果）的风险数量。

M: 本地接收的下发风险线索数量。

**5. 相关说明**

风险预警线索来源包括国家下发的风险预警和省自建风



险预警。

#### **(四) 风险预警办结**

##### **1. 考核目的**

提升各地风险预警线索办结率。

##### **2. 考核内容**

考查各地是否根据省"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。

##### **3. 分值权重：5分（加分项）**

##### **4. 计分方法**

风险预警线索全部处置得满分，未全部处置按比率给分。

风险预警办结率： $N/M$ ；

如果 $M=0$ ， $Y=1 \times$  权重分；否则 $Y=N/M \times$  权重分。

N：本地已办结风险数量，M：本地接收的下发风险线索数量。

##### **5. 相关说明**

风险预警线索来源包括国家下发的风险预警和省自建风险预警。

#### **(五) 服务门户（年度监管计划）**

##### **1. 考核目的**

推进监管计划公开透明。

##### **2. 考核内容**

监管动态中公开地方年度监管计划。

##### **3. 分值权重：1分**

##### **4. 计分方法**

监管动态中公开地方年度监管计划，发布得满分，否则不给分。

#### **(六) 服务门户（监管动态和曝光台）**

##### **1. 考核目的**

提升服务门户使用率，丰富内容供公众登录查看。

##### **2. 考核内容**

考查各地每月累计更新监管动态不少于20条；每月累计更新曝光台不少于4条。

##### **3. 分值权重：2分**

##### **4. 计分方法**

每月更新动态不少于20条，以及每月累计更新曝光台不少于4条得满分，否则按照比率给分。 $Y = \text{权重分} \times (0.3 \times (N/20) + 0.7 \times (M/4))$ 。

N：监管动态更新数量。如果更新数量 $\geq 20$ 条， $N=20$ 。

M：曝光台数量。如果曝光台数量 $\geq 4$ 条， $M=4$ 。

#### **(七) 国家系统用户开通（执法人员）**

##### **1. 考核目的**

提升“互联网+监管”系统推广使用。

##### **2. 考核内容**

考查各地执法人员注册情况。本地具有执法证的执法人员注册数应达到100%。

##### **3. 分值权重：5分**

##### **4. 计分方法**

本地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。执法人员注册： $Y=(N/M) \times \text{权重分}$ 。

N：本地执法人员注册用户数。

M：本地执法人员数。

### 5. 相关说明

用户注册需要登录国家“互联网+监管”平台注册用户后，跳转回湖北省“互联网+监管”平台。

#### （八）国家系统用户开通（监管人员）

##### 1. 考核目的

提升“互联网+监管”系统推广使用。

##### 2. 考核内容

考查各地监管人员注册情况。本地监管人员（除执法人员外）按需注册。

3. 分值权重：5分（加分项）

##### 4. 计分方法

本地监管在编人员（除执法人员外）全部注册得满分，未全部注册按比率给分。监管人员开通： $Y=(N/M) \times \text{权重分}$

N：本地监管人员注册用户数（除执法人员外），M：本地监管人员在编数（除执法人员外）。

##### 5. 相关说明

用户注册需要登录国家“互联网+监管”平台注册用户后，跳转回湖北省“互联网+监管”平台。

#### （九）用户活跃度

##### 1. 考核目的

提升各地系统使用率。

## 2. 考核内容

考查各地系统使用情况。

## 3. 分值权重：3分

## 4. 计分方法

活跃用户达到50%即视为达标得满分，否则按比率给分。

用户活跃度： $Y=(N/M) \times \text{权重分}$

N：本地活跃用户数，M：本地注册用户数 $\times 50\%$ 。

## 5. 相关说明

活跃用户是登录系统，并且使用子系统业务功能的用户。

# 四、监管创新

## （一）监管应用

### 1. 考核目的

提升各地已建监管系统与省“互联网+监管”系统的对接率。

### 2. 考核内容

考查各地风险预警模型、信用监管、智慧监管等应用，各地有自建监管应用的，要及时与省“互联网+监管”系统对接。

### 3. 分值权重：5分（加分项）

### 4. 计分方法

每对接1个加1分，加满为止。

## （二）创新实践

### 1. 考核目的

鼓励各地监管创新实践。

### 2. 考核内容

考查各地监管创新实践，典型经验被国家、省推广的情况。

**3. 分值权重：**5分（加分项）

**4. 计分方法**

根据各地报送情况统计。被省级推广的经验每个加1分，被国家推广的经验每个加2分，加满为止。

**5. 相关说明**

监管创新应用不限于已有的检查、处罚、强制和其他监管行为，与监管相关的其他业务创新均可。

## 附件 8

# 2021年省直部门“互联网+监管”指标解读

## 一、事项梳理

### （一）监管事项标准化

#### 1. 考核目的

促进各部门规范监管事项管理，实现“照单监管”、“清单之外无监管”。

#### 2. 考核内容

考查省直部门监管事项各要素编制完备度，包括事项名称是否精准描述监管事项，事项名称是否规范，要素完整度。

#### 3. 分值权重：5分（扣分项）

#### 4. 计分方法

检查未发现问题得满分，发现1处问题扣0.5分，扣完为止。

$Y = \text{权重分} - N \times 0.5$

N：检查发现问题的个数。

#### 5. 相关说明

比照国家对监管事项编制要求，对本系统（省、市、县三级）监管事项进行检查。只考核新增的监管事项，不考核认领事项。

### （二）监管事项映射梳理

#### 1. 考核目的

为解决“互联网+监管”系统梳理的事项与各部门实际监

管业务存在差异的问题，引导部门做好事项之间的关联梳理，以及监管事项与实际业务的匹配，梳理出监管事项子项与本部门实际监管事项的映射关系。

## 2. 考核内容

通过监管事项映射系统统计事项映射情况。

## 3. 分值权重：5分

## 4. 计分方法

完成监管事项映射梳理得满分，未完成按比率给分。监管事项匹配完整性： $Y=N/M \times \text{权重分}$ 。

N：本系统（省、市、县三级）已映射的监管子项数，M：本系统（省、市、县三级）应实施监管子项总数。

## 5. 相关说明

注：暂不考核，后续根据系统开发和工作推进情况适时纳入考核。

### （三）监管事项开展情况填报

## 1. 考核目的

为解决监管行为数据底数不清，引导监管业务系统改造并与省“互联网+监管”系统深度对接，实现监管行为的填报，最终实现监管行为的全量感知。

## 2. 考核内容

考核监管行为数据量如实填报情况。

## 3. 分值权重：5分

## 4. 计分方法

按月完成所有监管事项开展情况填报得满分，未完成按比

率给分。监管事项开展情况： $Y=N/M \times$  权重分。

N: 本部门已填报行为数量的监管子项数, M: 本部门监管子项总数。

### 5. 相关说明

注: 当月检查上月填报情况, 瞒报、漏报行为严重的, 考核打分时计零分, 并予以通报。暂不考核, 后续根据系统开发和工作推进情况适时纳入考核。

#### (四) 检查实施清单完成率

##### 1. 考核目的

提升部门检查实施清单梳理完成率。

##### 2. 考核内容

通过“互联网+监管”事项目录系统提取数据, 统计检查实施清单完成率。

##### 3. 分值权重: 10分

##### 4. 计分方法

检查实施清单全部编制完成得满分, 未完成按比率给分。  
行政检查实施清单完成率:  $Y=N/M \times$  权重分。

N: 本系统(省、市、县三级)检查实施清单数, M: 本系统(省、市、县三级)应实施的监管事项子项数。

### 5. 相关说明

监管事项本级认领但非本级部门实施需上报情况说明, 经过核实以后在分母中核销。

#### (五) 检查实施清单完备度

##### 1. 考核目的



促进各部门提升检查实施清单的完备度，提高标准化程度，便于检查人员规范监管。

## **2. 考核内容**

通过系统质检、人工检查等方式考核要素完备度、准确度以及要素填写质量情况。

## **3. 分值权重：10分（扣分项）**

## **4. 计分方法**

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。

## **5. 相关说明**

比照国家对监管事项编制要求，对本系统（省、市、县三级）部门检查实施清单进行抽查。具体检核项包括：是否存在填写缺项，是否存在检查实施清单的协同单位填写错误、“是否纳入双随机”与行政检查子项的“监管方式”矛盾、日常检查和专项检查内容不可填“无”、“是否抽检”与监督抽查内容矛盾、“日常检查、专项检查和监督抽查”内容中的“检查项、检查内容、操作依据要领”三项内容不能相同、“是否纳入双随机”与“检查比例、检查频次”填写矛盾等问题，以及是否遗漏纳入双随机抽查的检查子项和实施清单。

# **二、数据支撑**

## **（一）监管行为数据汇聚**

### **1. 考核目的**

加快监管行为数据汇聚，实现监管行为全量感知。

### **2. 考核内容**

考查各部门汇聚到省“互联网+监管”监管数据中心的监管行为数据量。

### 3. 分值权重：10分

#### 4. 计分方法

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省直部门平均水平得满分，未达到按照比率给分。

本部门平均监管事项主项的监管行为数据量： $X1=N1/M1$

所有省直部门平均监管事项主项的监管行为数据量： $X2=N2/M2$

监管行为数据情况  $X1/X2 \geq 1$ ， $Y=1 \times$  权重分；否则  $Y=(X1/X2) \times$  权重分。

$N1$ ：本部门监管行为数据总量， $M1$ ：本部门监管事项主项数， $N2$ ：省直所有部门监管行为数据总量， $M2$ ：省直所有部门监管事项主项总数。

## (二) 监管数据推送完整性

### 1. 考核目的

提高各部门报送的监管数据量。

### 2. 考核内容

考查省级部门对国垂、省垂监管业务系统数据推送情况。

### 3. 分值权重：5分（扣分项）

#### 4. 计分方法

全部推送不扣分，未全部推送按本部门未推送数据量比例扣分： $Y=N1/N2$ ， $Y \geq 1$ ，不扣分； $Y < 1$ ，按比例扣分。

N1: 本部门已推送数据量, N2: 本部门应推送数据量参考值(市州部门填报数合计作为参考)。

## 5. 相关说明

注: 暂不考核, 后续根据工作推进情况适时纳入考核。

### (三) 监管行为覆盖监管事项情况

#### 1. 考核目的

提升各部门的事项覆盖率。

#### 2. 考核内容

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。

#### 3. 分值权重: 10分

#### 4. 计分方法

监管行为事项覆盖率达到80%得满分, 未达到按比率给分。  
监管行为事项覆盖率:  $N/M \geq 80\%$ ,  $Y=1 \times \text{权重分}$ ; 否则  
 $Y=(N/M)/80\% \times \text{权重分}$ 。

N: 本部门发生行为数据的事项主项数, M: 本部门实施监管的主项总数。

#### 5. 相关说明

统计本年度内的行为数据事项覆盖情况。

本部门事项主项总数为行使层级覆盖省级的事项主项数, 若出现取消下放等情况, 需要省直部门上报情况说明。

考核减免: 有监管事项, 但实际监管业务很少发生, 如几年发生一次等情况可以发函说明情况, 核减考核分母。

#### **(四) 监管数据的准确率**

##### **1. 考核目的**

促进各部门提升监管数据准确性、完整性和规范性。

##### **2. 考核内容**

通过“互联网+监管”系统对监管数据进行质检，考查各部门监管数据是否符合国家标准。

##### **3. 分值权重：5分**

##### **4. 计分方法**

按照监管数据准确率给分，准确率低于40%，该项不得分。

监管数据准确率： $Y=N/M \times \text{权重分}$ ；

N：本部门推送监管数据通过数据检核入库总量，M：本部门推送监管数据总量（监管数据总量包括监管对象、监管行为、执法人员、投诉举报、知识库、双随机数据等）。

月底前对有问题的数据批量退回，部门须于3日进行整改重新上报，数据统计以当月最后一天的数据为准。

##### **5. 相关说明**

数据统计范围为本年度累计数据。监管数据需要按照国家“互联网+监管”系统监管数据标准V4.1报送，数据正确率目标100%。对短期无法满足的，需要对数据质量检核中发现的错误数据进行整改，整改后重新上报的可算正确数据。

整改上报时间按《湖北省政务数据资源应用与管理办法》（湖北省人民政府令第419号）第十三条的要求，“政务数据提供部门接到疑义或错误数据校核通知后，应当在3个工作日内反馈校核结果，对疑义或错误的数据进行释明或修复。”

## （五）监管数据的治理情况

### 1. 考核目的

提升监管数据合格率。

### 2. 考核内容

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。每延迟一天完成的，权重降低20%。

### 3. 分值权重：5分

### 4. 计分方法

不合格数据按期全部治理得满分，未完成按比率给分。  
数据治理完成率： $Y_i = (N_i/M) \times Z_i \times \text{权重分}$ 。

该项得分为累计值： $\sum Y_i, i=0, 1, 2, 3, 4, 5$

$N_i$ ：通过治理后能通过数据质量检核的数据量， $M$ ：下发的不合格数据总量， $Z_i$ ：超时权重（ $1-20\% \times \text{天数 } i$ ）。

### 5. 相关说明

不合格数据通过省大数据能力平台申请和下发，根据不合格数据针对性对数据进行修复和完善。

监管数据需要按照国家“互联网+监管”系统监管数据标准V4.1报送，数据正确率目标100%，5日内完成治理并达到数据标准的视为及时完成治理。每延迟一天完成的，权重降低20%。

整改上报时间按《湖北省政务数据资源应用与管理办法》（湖北省人民政府令第419号）第十三条的要求，“政务数据提供部门接到疑义或错误数据校核通知后，应当在3个工作日内反馈校核结果，对疑义或错误的数据进行释明或修复。”

## **(六) 监管行为数据更新情况**

### **1. 考核目的**

促进各部门及时上报监管行为数据。

### **2. 考核内容**

考核周期内汇聚至省“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。

### **3. 分值权重：10分**

### **4. 计分方法**

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。监管行为数据上报及时率： $Y=N/M$  × 权重分；

$M=\Sigma$ （每条记录 ×（间隔天数+1））

N：本部门考核周期内推送监管行为数据通过数据检核入库总量，M：本部门考核周期内推送监管行为数据总量。

监管行为数据上报间隔天数=省“互联网+监管”系统入库时间-业务数据的发生时间，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。

## **三、系统应用**

### **(一) “双随机、一公开”监管事项对接情况**

#### **1. 考核目的**

提高“双随机、一公开”系统和省“互联网+监管”系统事项对接完成度。

#### **2. 考核内容**

提升各部门“双随机、一公开”系统抽查的事项与省“互

联网+监管”的监管事项的对接。

**3. 分值权重：5分**

**4. 计分方法**

抽查事项全部完成对接得满分，否则按比率给分。事项对接情况： $Y=N/M \times \text{权重分}$ 。

N: 已对接的“互联网+监管”行政检查子项数，M: 本部门“互联网+监管”事项中“双随机、一公开”事项子项数。

**5. 相关说明**

统计数据由“双随机、一公开”系统提供。

**(二) “双随机、一公开”监管数据对接情况**

**1. 考核目的**

提升各部门“双随机、一公开”的应用。

**2. 考核内容**

考查本部门双随机数据情况：本部门平均一个“双随机”检查子项产生的行为数据量，与所有省直部门平均一个“双随机”检查子项产生的行为数据量的比值。

**3. 分值权重：5分**

**4. 计分方法**

本部门平均“双随机”检查子项的监管行为数据量大于所有省直部门平均“双随机”检查子项的监管行为数据量得满分，否则按比率给分。本部门平均“双随机”检查子项的监管行为数据量： $X1=N1/M1$

所有省直部门平均“双随机”检查子项的监管行为数据量： $X2=N2/M2$

“双随机”监管行为数据情况 $X1/X2 \geq 1$ ， $Y=1 \times$  权重分；  
否则 $Y=(X1/X2) \times$  权重分。

N1: 本部门“双随机”监管行为数据总量，M1: 本部门“互联网+监管”事项中“双随机”检查子项数，N2: 省直所有部门“双随机”监管行为数据总量，M2: 省直所有部门“互联网+监管”事项中“双随机”检查子项数。

## 5. 相关说明

部门直接使用省市场监管局建设的“双随机”系统或者使用部门自建双随机系统，自建双随机系统与省系统完成对接，映射好监管事项，报送监管行为数据。汇聚的省监管系统的监管行为数据中属于“双随机”的检查行为数据，需要尽量覆盖全“双随机”检查子项，同时提升汇聚的数据量。

### (三) “双随机、一公开”监管用户对接情况

#### 1. 考核目的

提升各部门“双随机、一公开”的应用。

#### 2. 考核内容

考核本部门注册使用省“双随机、一公开”系统，且对接到省“互联网+监管”系统的用户情况。

#### 3. 分值权重：4分

#### 4. 计分方法

本部门在省“双随机、一公开”系统中注册用户全部对接到省“互联网+监管”系统得满分，否则按比率给分。“双随机”用户对接情况： $Y=N/M \times$  权重分

N: 本部门在省“双随机、一公开”系统中已对接到省“互



联网+监管”系统的用户数，M: 本部门在省“双随机、一公开”系统中注册的用户总数。

#### **5. 相关说明**

统计数据由“双随机、一公开”系统提供。

#### **(四) 联合监管**

##### **1. 考核目的**

大力推广联合监管，减少多头执法。

##### **2. 考核内容**

考核本部门是否通过省“互联网+监管”联合监管系统开展联合监管工作。

##### **3. 分值权重：5分**

##### **4. 计分方法**

制定或参与一个联合监管场景并推动在线开展得1分，完成5个以上得满分。 $Y=1 \times N$

N: 制定或参与联合监管规则发布并推动在线开展的场景个数。

#### **5. 相关说明**

鼓励部门使用联合监管子系统开展监管任务，联合监管发起的任务可以是多部门联合，或者本部门多层次联合。

#### **(五) 风险预警反馈**

##### **1. 考核目的**

提升各部门对风险线索响应及时性。

##### **2. 考核内容**

考查本部门是否根据省“互联网+监管”系统推送的风险线

索进行核查反馈。

**3. 分值权重：**5分

**4. 计分方法**

风险预警线索全部反馈得满分，未全部反馈按比率给分。

风险预警反馈率： $N/M$ ；

如果 $M=0$ ， $Y=1 \times$  权重分；否则 $Y=N/M \times$  权重分。

N：本部门已反馈的风险数量，M：本部门接收的下发风险线索数量。

**5. 相关说明**

风险预警线索来源包括国家下发的风险预警和省自建风险预警。

#### **（六）风险预警办结**

**1. 考核目的**

提升各部门风险线索的办结率。

**2. 考核内容**

考查本部门是否根据省"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。

**3. 分值权重：**5分（加分项）

**4. 计分方法**

风险预警线索全部办结得满分，未全部办结按比率给分。

风险预警办结率： $N/M$

如果 $M=0$ ， $Y=1 \times$  权重分；否则 $Y=N/M \times$  权重分

N：本部门已办结风险数量，M：本部门接收的下发风险线索数量。

## 5. 相关说明

风险预警线索来源包括国家下发的风险预警和省自建风险预警。

### (七) 移动执法 App

#### 1. 考核目的

方便一线执法，提升数据采集及时性。

#### 2. 考核内容

考查省级部门移动执法与省“互联网+监管”移动执法 App 开展手机端对接及开展监管工作。

#### 3. 分值权重：5分

#### 4. 计分方法

监管事项全部入驻移动执法 App 得满分，未全部入驻按比率给分。监管事项入驻移动执法端比例： $Y=N/M \times \text{权重分}$

N：本部门入驻省“互联网+监管”移动执法 App 的事项数，

M：本部门移动执法 App 监管事项数。

## 5. 相关说明

注：此项暂不考核，后续根据工作开展情况纳入考核。

### (八) 服务门户（年度计划）

#### 1. 考核目的

推进监管计划公开透明。

#### 2. 考核内容

在监管动态中公开部门年度监管计划。

#### 3. 分值权重：1分

#### 4. 计分方法

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。

### **(九) 服务门户（监管动态和曝光台）**

#### **1. 考核目的**

提升服务门户使用率，丰富内容供公众登录查看。

#### **2. 考核内容**

考查本部门每月累计更新监管动态不少于5条，并在监管动态中公开部门年度监管计划；每月累计更新曝光台不少于2条。

#### **3. 分值权重：3分**

#### **4. 计分方法**

每月更新动态不少于5条，并在监管动态中公开地方年度监管计划，以及每月累计更新曝光台不少于2条得满分，否则按照比率给分。 $Y = \text{权重分} \times (0.65 \times (N/5) + 0.35 \times (M/2))$ 。

N：监管动态更新数量。如果更新数量 $\geq 5$ 条， $N=5$ 。

M：曝光台数量。如果曝光台数量 $\geq 2$ 条， $M=2$ 。

### **(十) 国家系统用户开通（执法人员）**

#### **1. 考核目的**

提升“互联网+监管”系统推广使用。

#### **2. 考核内容**

考查各部门执法人员注册情况。本部门具有执法证的执法人员注册数应达到100%。

#### **3. 分值权重：4分**

#### **4. 计分方法**

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。部门执法人员注册： $Y=(N/M) \times \text{权重分}$

N：本部门执法人员注册用户数，M：本部门执法人员数。

### 5. 相关说明

用户注册需要登录国家“互联网+监管”系统进行注册，注册成功后点击湖北省标签跳转到省“互联网+监管”系统工作门户首页算完成。

### **(十一) 国家系统用户开通（监管人员）**

#### 1. 考核目的

提升“互联网+监管”系统推广使用。

#### 2. 考核内容

考查省直部门监管人员（除执法人员外）按需注册数量。

#### 3. 分值权重：5分（加分项）

#### 4. 计分方法

本部门监管在编人员（除执法人员外）全部注册得满分，未全部注册按比率给分。部门监管人员开通： $Y=(N/M) \times \text{权重分}$

N：本部门监管人员注册用户数（除执法人员外），M：本部门监管人员在编数（除执法人员外）。

### 5. 相关说明

用户注册需要登录国家“互联网+监管”系统进行注册，注册成功后点击湖北省标签跳转到省“互联网+监管”系统工作门户首页算完成。

## **(十二) 用户活跃度**

### **1. 考核目的**

提升各部门用户在省“互联网+监管”系统使用的频率。

### **2. 考核内容**

评估注册用户每月使用省“互联网+监管”系统工作门户查看联合监管、风险预警、信用监管等模块的活跃情况。

### **3. 分值权重：3分**

### **4. 计分方法**

活跃用户达到50%即视为达标得满分，否则按比率给分。

用户活跃度： $Y=(N/M) \times \text{权重分}$

N：本部门活跃用户数，M：本部门注册用户数 $\times 50\%$ 。

### **5. 相关说明**

活跃用户是登录系统，并且使用子系统业务功能的用户。

## **四、监管创新**

### **(一) 监管应用**

#### **1. 考核目的**

提升各部门已建监管系统与省“互联网+监管”系统的对接率。

#### **2. 考核内容**

考查部门风险预警模型、信用监管、智慧监管等应用，部门有自建监管应用的，要及时与省“互联网+监管”系统对接。

#### **3. 分值权重：5分（加分项）**

#### **4. 计分方法**

本指标项为加分项。每对接1个加1分，加满为止。

## **（二）创新实践**

### **1. 考核目的**

鼓励各部门监管创新实践。

### **2. 考核内容**

考查省级部门监管创新实践，有国家或省里认可或推广的典型经验。

### **3. 分值权重：5分（加分项）**

### **4. 计分方法**

本指标项为加分项。根据部门报送情况统计，被省级推广的经验每个加1分，被国家推广的每个加2分，加满为止。

### **5. 相关说明**

监管创新应用不限于已有的检查、处罚、强制和其他监管行为，与监管相关的其他业务创新均可。

## 附件9

## 考核工作联络表

处室	姓名	电话
规划调研处	王 玮	13971257883
行政审批改革协调处	陈相龙	15927509123
	王 坤	87135151, 15172528859
	汪锦辉	87711351, 13477039660
	高 奇	87711351, 15972551300
电子政务处	黄 芳	87235573, 15971430742
政务服务与政务公开处	吕 倩	87310506, 13720218050
大数据管理处	万 红	87815059, 13407162022
	孟高勇	15827490510
	牟胜梅	87230606, 15608645056
	卢 高	87230606, 15972107479