

SZSD

数 字 山 东 工 程 标 准

SZSD11 0002—2024

“无证明城市”建设指标评价体系

The Evaluation Index System for “city managing an affair
without certification materials”

2024 - 04 - 15 发布

2024 - 06 - 01 实施

日照市大数据发展局 发 布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 2

 4.1 系统性 2

 4.2 科学性 2

 4.3 可操作性 2

5 指标体系 2

 5.1 指标设置 2

 5.2 指标构成及分值 2

6 评价方式和应用 4

 6.1 评价方式 4

 6.2 评价应用 5

参考文献 6

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由日照市行政审批服务局提出。

本文件由日照市大数据发展局归口。

本文件起草单位：日照市政务服务中心、日照市大数据发展服务中心

本文件主要起草人：纪海燕、丁蕾、封飞虎、吴桐、郝倩、李申华、胡鹏飞、牟莉莉、高洁

引 言

本文件旨在对“无证明城市”建设评价体系进行设计,构建合理的评价指标体系,从多维度反映“无证明城市”建设的组织、运行、呈现状态,并形成与之匹配、具有可操作性和参考性的评价方法,进而为“无证明城市”建设改进提升提供参考。

“无证明城市”建设指标评价体系

1 范围

本文件给出了“无证明城市”建设指标体系的基本原则、指标评价体系、评估方法、结果运用等要求。

本文件适用于日照市市本级、各区县“无证明城市”建设评价工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 1（所有部分） 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写
GB/T 13016 标准体系表编制原则和要求
GB/T 32170.1-2015 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求
GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范
GB/T 3533.1-2017 标准化效益评价 第1部分：经济效益评价通则
GB/T 3533.2-2017 标准化效益评价 第2部分：社会效益评价通则
GB/T 40692-2021 政务信息系统定义和范围
GB/T 22240-2020 信息安全技术网络安全等级保护定级指南
GB/T 31506-2022 信息安全技术 政务网站系统安全指南
GB/T 40756—2021 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南
GB/T 36905-2018 电子证照 文件技术要求
GB/T 36906-2018 电子证照 共享服务接口规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 行政机关 administrative organization

按照宪法和有关组织法规定而设立的，代表国家依法行使行政权，组织和管理国家行政事务的国家机关。

3.2 政务服务事项 government service matters

政府部门及其授权或委托的其他组织行使依申请办理的行政权力和公共服务事项过程中提供的服务事项。

[来源：GB/T 39554.1-2020， 3.3]

3.3 办事单位 office unit

是指政务服务单位（行政机关、依法授权具有管理公共事务职能的组织）和公共服务单位（水、电、气、暖、有线电视、银行、保险、教育、医疗等）。

3.4 权责清单 list of rights and responsibilities

政府部门实施的、以清单形式列明并向社会公开的行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政裁决、行政确认、行政奖励、行政检查、其他行政权力事项和公共服务事项及其对应的责任事项。

3.5 行政许可事项清单 list of administrative licensing matters

政府部门实施的、以清单形式列明并向社会公开的行政许可事项。

3.6 “无证明城市” city managing an affair without certification materials

通过“无证明”方式进行依申请政务服务事项、便民服务事项办理的行政地域（区县）。

3.7 “无证明”办事 manage an affair without certification materials

指辖区范围内，公民法人和其他组织在办理依申请政务服务事项和便民服务事项时，由办事单位通过数据共享、部门核验、告知承诺等方式获取证明材料，实现申请人无需提交证明就能办成事。

注：“无证明”不等于“零证明”或不需要证明，改变的只是获取方式和提供对象。

3.8 电子证照证明 electronic certificate proof

公民、法人和其他组织在申请办理政务服务和便民服务事项时，提供的需要由政务服务单位和公共服务单位依法制发的各类不涉及国家秘密的证件、执（牌）照、批文、证明、申请书、承诺函、鉴定报告等数据电文），并由计算机等电子设备形成、传输和存储。除法律、行政法规另有规定外，按照国家、省、市相关行业标准规范生成的电子证照与实体证照具有同等法律效力，可以作为办理政务服务和公共服务事项的依据。

4 基本原则

4.1 系统性

评价指标聚焦“无证明城市”建设的全过程、各方面，综合、客观、公正的评价建设成效。

4.2 科学性

评价指标的选取科学合理、评价方式科学有效。

4.3 可操作性

评价指标应符合“无证明城市”建设实际，评价程序简便可行。

5 指标体系

5.1 指标设置

从场景规划设计、运行实施层面，设置组织保障、法理基础、技术支持、安全管理等定性指标。从场景的社会应用、用户反馈层面，设置申请人办事便利度、建设成效量化指标。从社会影响层面设置加（扣）分事项。

5.2 指标构成及分值

“无证明城市”建设评价指标体系由定性指标、量化指标二个一级指标和对应的评价指标构成。定性指标总分为60分，其评价指标及分值见表1。量化指标总分为40分，其评价指标及分值见表2。

5.2.1 定性指标及分值，见表 1。

表1 “无证明城市”建设定性评价指标

1级指标	2级指标	指标释义	分值	
			有	无
组织保障 (12分)	责任主体	有明确的牵头单位或组织实施主体	2	0
	运行机制	有负责统筹协调、督导落实的工作专班（小组）	2	0
	制度建设	有可操作、可评价的实施方案，或各参与单位认可的工作规则	2	0
	业务培训	有相对稳定的工作队伍	2	0
		根据业务需求开展相关培训，保证服务效能	2	0
	宣传推广	至少在辖区范围内开展宣传推广，保障社会知晓度	2	0
法理基础 (10分)	法理依据	明确证明底数	2	0
	证明梳理	“法无规定”的证明全部取消	1	0
	清单发布	制定、发布“无证明城市”建设有关的权责清单、许可事项清单、“取消证明清单”“免提交证明清单”“告知承诺证明清单”等	3	0
	清单管理	以上清单根据法律法规调整变更以及机构改革职能调整等实际情况动态调整	2	0
	电子印章效力	加盖电子印章的电子证照证明、电子文书等具有同等法律效力	2	0
技术支持 (20分)	证照证明电子化	常用证照证明实现电子化	3	0
	历史档案数字化	按规定节点完成历史证照档案的收集、整理和数字化处理	2	0
	证照证明规范化	符合规定版式和技术参数	2	0
	同步制发	电子证照证明与实体证照同步制发	2	0
	证照证明归集	电子证明分类科学，实现自动分类归集，有效期内自动比对调用	3	0
	电子印章应用	电子证照证明、电子文书等可加盖电子印章	2	0
	数据共享	可通过平台建设、系统联通等方式，实现数据共享	3	0
	获取渠道多样化	申请人可通过固定机器或移动设备便捷查询证明材料	3	0
安全管理 (18分)	人员管理	分级授权，专人专用	4	0
	系统及证照证明管理	各有关单位应落实网络安全责任，采取安全、可靠技术措施，加强数据安全保护，确保证明制发、证照资源、数据系统、操作设备等防篡改、防抵赖、防泄密、可追溯、保安全	5	0
	安全预警	对异常情况实行智能监测	4	0
	风险管控	能及时有效处理风险预警、漏洞处置等异常情况	5	0

5.2.2 量化指标及分值，见表 2。

表2 “无证明城市”建设量化评价指标

1级指标	2级指标	指标释义	指标评价结果			
			优秀 (4分)	良好 (2-3分)	合格 (1分)	不合格 (0分)

表 2 “无证明城市”建设量化评价指标（续）

1级指标	2级指标	指标释义	指标评价结果			
			优秀 (4分)	良好 (2-3分)	合格 (1分)	不合格 (0分)
办事便利度 (16分)	操作渠道多样化 (4分)	桌面端、移动端、窗口端、自助端都可申请办理	各端口都可办理	不支持端口数 $\leq 25\%$	不支持端口 $\geq 50\%$	不支持端口数 $\geq 75\%$
	登录次数 (4分)	一次登录，各端口互认比例	100%	$\geq 75\%$	$\geq 50\%$	$\leq 25\%$
	事项办理完整度 (4分)	同一场景下申请人需办理的相关事项可一次性办理的比例	100%	$\geq 90\%$	80%-90%	$\leq 80\%$
	免提交证明事项占比 (4分)	免提交证明事项占比：免提交证明事项数量与依申请政务服务事项总数量的比值	$\geq 95\%$	$\geq 85\%$	$\geq 75\%$	$\leq 75\%$
建设成效 (24分)	覆盖广度 (4分)	已覆盖的乡镇（街道）、社区（村居）与辖区全部乡镇（街道）、社区（村居）的比例	100%	$\geq 90\%$	80%-90%	$\leq 80\%$
	系统联通情况 (4分)	实际接入“无证明”办事系统的行业、系统总数与应接入的行业、系统总数的比值	$\geq 90\%$	$\geq 80\%$	$\geq 75\%$	$\leq 75\%$
	电子证照证明同步制发率 (4分)	已同步制发的电子证照证明种类占所有电子证照证明种类的比例	$\geq 90\%$	$\geq 80\%$	$\geq 75\%$	$\leq 75\%$
	证照证明共享率 (4分)	可共享的证照证明总数与依法依规保留的证照证明总数的比例	$\geq 90\%$	$\geq 80\%$	$\geq 70\%$	$\leq 70\%$
	“无证明”场景涵盖领域 (4分)	场景事项涵盖广，涉及政务服务、行政执法、社会场景等多领域	涉及3个以上领域	涉及2个领域	涉及1个领域	不涉及任何领域
	办事耗时 (4分)	通过“无证明”办理模式的整体办理时间与常规模式的耗时比较（平均值）	节省60分钟以上	节省30-60分钟	节省10-30分钟	大于

6 评价方式和应用

6.1 评价方式

定性指标可通过材料调阅、随机抽查、现场查验、场景体验等方式评价。量化指标可采用场景模仿体验、第三方专业机构调查、电话回访、材料调阅、数据分析、“好差评”打分、设立“无证明”监督专窗受理群众建议等方式评价。加分事项可通过核验证明材料决定。扣分事项由场景评价单位通过征询网信、大数据发展部门、纪检机关或12345热线等方式判定。

6.2 评价应用

“无证明城市”建设评价结果分为优秀、良好、合格、建成但需改进、未建成四个类别。类别划分和评价按照表4情况执行。

表3 “无证明城市”建设评价结果

定性指标分值	量化指标分值	类别
=60	≥ 30	优秀
=60	≥ 20	良好
=60	≥ 0	合格
<60	0	未建成

参 考 文 献

- [1] GB/T 32169.1—2015 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求
 - [2] GB/T 32170.1—2015 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求
 - [3] GB/T 32170.2—2015 政务服务中心标准化工作指南 第2部分：标准体系
 - [4] GB/T 22081—2016 信息技术 安全技术 信息安全控制实践指南
 - [5] GB/T 39554.1—2020 全国一体化政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单
 - [6] DB43/T 2422.8—2022 政务服务中心管理规范 第8部分：政务服务平台建设与管理
 - [7] DB35/T 2103—2022 一体化政务服务自助终端设置与运维管理规范
 - [8] DB14/T 2634.3—2023 政务服务“一件事一次办”工作规范 第3部分：事项梳理与编制
 - [9] DB14/T 2634.4—2023 政务服务“一件事一次办”工作规范 第4部分：一次受理
 - [10] 《国务院办公厅关于做好证明事项清理工作的通知》（国办发〔2018〕47号）
 - [11] 《优化营商环境条例》（国务院令 第722号，2019年10月8日国务院第66次常务会议通过，自2020年1月1日起施）
 - [12] 《国务院办公厅关于全面推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制的指导意见》（国办发〔2020〕42号）
 - [13] 《国务院关于深化“证照分离”改革进一步激发市场主体发展活力的通知》（国发〔2021〕7号）
 - [14] 《国务院办公厅关于加快推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认的意见》（国办发〔2022〕3号）
 - [15] 《山东省人民政府办公厅关于印发数字山东2021行动方案的通知》（鲁政办字〔2021〕23号）
-