

DB 3711

日照市地方标准

DB 3711/T 144—2023

“无证明”场景建设评价指标体系

The Evaluation Index System for “uncertified” scene construction

2023 - 12 - 29 发布

2024 - 01 - 29 实施

日照市市场监督管理局 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
3.1 行政机关	1
3.2 政务服务事项	1
3.3 办事单位	1
3.4 权责清单	1
3.5 行政许可事项清单	2
3.6 “无证明”办事	2
3.7 “无证明”场景	2
3.8 电子证照证明	2
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	6
6.1 评价方式	6
6.2 评价应用	6
参考文献	7

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。本文件由日照市行政审批服务局提出。

本文件由日照市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：日照市政务服务中心

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”场景建设评价体系进行设计,构建合理的评价指标体系,从全过程、多维度反映“无证明”场景建设的组织、运行、呈现状态,形成与之匹配、科学、合理、可操作性强的评价方法,进而为“无证明”场景建设的改进提升提供参考。

“无证明”场景建设评价指标体系

1 范围

本文件给出了“无证明”场景建设指标体系的基本原则、指标体系、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（功能区）“无证明”场景建设评价工作。

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 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 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 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GB/T
40692—2021 政务信息系统定义和范围
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

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

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

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，是行政权力事项与公共服务事项的合称。

3.3 办事单位

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

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

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”办事

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”改变的只是获取方式和提供对象，不等同于“零证明”或不需要证明。

3.7 “无证明”场景

申请人通过“无证明”方式达成办事目标的过程或情景。

3.8 电子证照证明

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

“无证明”场景建设评价指标体系遵循以下原则：

4.1 系统性

评价指标聚焦“无证明”场景建设的全过程、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”场景建设实际，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”场景建设评价指标体系由定性指标、量化指标、加（扣）分事项三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。加（扣）分事项见表3，加分事项中有一条符合，即可加分，最高加分为5分，不重复计分。扣分事项中，根据对应事项分别扣分。

5.2.1 定性指标及分值的相关信息见表 1。

表1 “无证明”场景建设定性指标及分值

1级指标	2级指标	指标释义	分值	
			有	无
组织保障 (15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	根据场景建设需要，成立各职责部门、单位参与的工作专班（小组），统筹协调、督导推进场景建设	3	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	3	0
	业务培训	有相对稳定的工作队伍	3	0
		根据业务需求开展相关培训，提升服务效能	2	0
	宣传推广	开展宣传推广，保障社会知晓度	2	0
法理基础 (14分)	法理依据	明确与场景有关的证明底数	4	0
	清单发布	制定、发布与场景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	5	0
	清单管理	根据法律法规以及机构改革职能调整等实际情况动态调整	3	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 (18分)	证照证明电子化	场景所需的证照证明实现电子化	3	0
	历史档案数字化	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
	证照证明规范化	证照证明符合规定版式和技术参数	2	0

表1 “无证明”场景建设定性指标及分值（续）

1级指标	2级指标	指标释义	分值	
			有	无
技术支持 (18分)	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	2	0
安全管理 (13分)	人员管理	分级授权，专人专用	2	0
	系统及证照证明等信息管理	采取安全技术措施，基础设施、信息系统、信息数据和信息利用得到安全保护	5	0
	安全预警	对异常情况实行智能监测	3	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	3	0

5.2.2 “无证明”场景建设量化指标及分值的相关信息见表 2。

表2 “无证明”场景建设量化指标及分值

1级指标	2级指标	指标释义	指标评价结果			
			优秀 (5分)	良好 (3-4分)	合格 (1-2分)	不合格 (0分)
办事便利度 (20)	操作渠道 多样化 (5分)	桌面端、移动端、窗口端、自助端都可申请办理	不支持端口数=0	不支持端口数≤25%	不支持个端口≥50%	不支持端口数≥75%
	登录次数 (5分)	一次登录，各端口互认比例	100%	≥75%	≥50%	≤25%
	事项办理 完整度 (5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%	≥90%	80%-90%	≤80%

表2 “无证明”场景建设量化指标及分值（续）

1级指标	2级指标	指标释义	指标评价结果			
			优秀 (5分)	良好 (3-4分)	合格 (1-2分)	不合格 (0分)
办事便利度 (20)	证明免提交 比例 (5分)	场景应用中实际免提交的证照证明数量与理论上可以免提交的证照证明数量比	100%	≥90%	80%-90%	≤80%
建设成效 (20)	覆盖广度 (5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%	≥90%	80%-90%	≤80%
	场景涵盖领域 (5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
	影响范围 (5分)	同一辖区范围，年度内该场景实际使用人数	≥1万	≥0.5万	≤0.5万	≤0.1万
	办事耗时 (5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	节 省 60分钟以上	节省30-60分钟	节省10-30分钟	大于

5.2.3 “无证明”场景建设加（扣）分事项及分值的相关信息见表 3。

表3 “无证明”场景建设加（扣）分事项及分值

事 项	事 由	分 值
加分项	相关做法受到上级部门正式发文表扬	5
	承担上级改革试点任务, 年内经上级评估验收通过	5
	创新做法得到上级主要领导肯定性批示	5
	在省级以上层面以简报形式正式刊发（内部资料形式）	5
	在省级以上党报、党刊，官方网站、新媒体得到宣传推广（对外公开形式）	5

表3 “无证明”场景建设加（扣）分事项及分值（续）

事 项	事 由	分 值
扣分项	因安全管理问题造成重大社会影响的	-10
	因服务不到位，被申请人投诉举报的	-3

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、纪检监察或12345热线等方式判定。

6.2 评价应用

“无证明”场景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4 “无证明”场景建设评价结果

定性指标分值	量化指标分值	加（扣）分事项得分	类别
=60	≥30	≥0	优秀
=60	≥20	≥0	良好
=60	≥0	≥0	合格
=60	≥0	<0	建成但需改进
<60	0	0	未建成
注1：定性指标总分值低于60分的，直接归类为“未建成”。			
注2：定性指标总分值达到60分但有安全管理扣分项的，直接归类为建成但需改进。			

参 考 文 献

- [1] GB/T 22081—2016 信息技术 安全技术 信息安全控制实践指南[2]
- GB/T 32169.1—2015 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求
- [3] 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[4]
- 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
- [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] 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[7]
- 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
- [8] DB35/T 2103—2022 一体化政务服务自助终端设置与运维管理规范
- [9] 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
- [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》（国务院令第七22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）