

2011年广东省交通运输系统政务信息化水平综合评价

指标体系

广东工业大学

广东省交通运输档案信息管理中心

二〇一一年十二月

目 录

一、指标体系说明.....	1
一) 项目背景和评估对象.....	1
二) 指标修订说明.....	1
三) 一、二级指标构成.....	1
四) 权重确定说明.....	2
五) 关于二局二站指标.....	3
二、评价指标体系.....	4
三、指标描述、评分标准一览表.....	6
1、信息化基础与保障一级指标.....	6
2、政府公众网站一级指标.....	9
3、信息系统应用一级指标.....	10
4、信息共享与服务一级指标.....	13
5、信息化效益一级指标.....	15

一、指标体系说明

一) 项目背景和评估对象

广东省交通运输厅于 2007 年、2009 年组织了对广东省地级以上市交通运输局(委)的政务信息化水平综合评价,对促进各单位政务信息化建设起到了显著作用。2011 年是“十二五”规划的第一年,在信息化日益发展的今天,交通运输政务信息化水平的高低对提升交通运输系统政府管理效率,改善政府服务水平,树立政府形象、沟通政府与群众的联系、提高政府办事效率等多方面有重要作用。广东省各级交通运输政府信息化水平经过多年的建设已经有了较大的进步,但其整体水平还处于上升阶段,存在发展不平衡等诸多问题。

为贯彻落实科学发展观,推进电子政务可持续发展,科学有效地评价全省交通运输行政部门的信息化水平,促进全省交通政务信息化建设健康、快速发展,广东省交通运输厅拟组织开展“2011 年广东省交通运输系统政务信息化水平综合评价”工作。评价工作以对广东省主要交通政府部门的政务信息化综合水平进行评估的方式展开。

评估对象为广东省地级以上市交通运输局(委)和厅直属二局二站。

二) 指标修订说明

本次指标设计在项目组提出初稿的基础上,根据专家研讨会专家意见作了修订,形成征求意见稿发往各地征求意见。项目组根据各地反馈的意见和建议对指标进行了修订和优化。

三) 一、二级指标构成

本次指标体系的一级指标分为 5 个,前四个分别测评信息化基础与保障情况、政府网站建设、信息化应用水平、信息化对业务协同和公共服务的支持;第五个是效益指标,拟从主观感知角度测评信息化建设和应用产生的效益水平。以下是各一级指标的简要说明:

1) 信息化基础与保障一级指标

信息化基础设施与保障主要测评信息化基础投入与保障水平，包括硬件设施水平、组织保障与系统管理制度以及信息安全保障水平等。下设“硬件设施水平”、“信息化软环境”和“信息安全”三个二级指标。

2) 政府公众网站一级指标

采用 2010 年网站评估的结果，本次不做测评，因此指标与 2010 年网站评估指标相同。

3) 信息系统应用一级指标

信息系统应用一级指标主要测评本部门内部办公及各项行政业务的信息化应用程度。包括“内部办公(OA)应用”、“行政业务系统应用”和“数据应用与决策分析”三个二级指标。其中“数据应用与决策分析”考察本部门对信息系统所产生数据的深度挖掘和利用程度。

4) 信息共享与服务一级指标

信息共享与服务指标主要测评本部门信息共享库建设、利用信息化手段推进业务协同和开展公众服务情况。下设“信息共享与业务协同”、“公共服务信息化”和“智能公交”三个二级指标。

5) 信息化效益一级指标

信息化效益拟测评信息化投入后产生的效益。拟从信息化建设对内部管理的提高和对公共服务的提升两方面进行评价，下设“内部管理效益”、“公共服务效益”二个二级指标。

四) 权重确定说明

项目组根据各单位的反馈意见对指标进行修订后，召开了指标权重专家咨询会。在咨询会上，与会专家分别对各级指标按环比法和专家估测法进行了两轮权重咨询。取与会专家所填权重的平均值确定各级指标权重。对一、二级指标权重由与会专家集体讨论对平均值进行相对取整，三级指标权重直接取专家权重的平均值，由此形成最终评价指标权重。

五) 关于二局二站指标

对厅直属二局二站，由于其业务类别、业务属性、服务对象等各不相同，拟只测评到二级指标。在“信息共享与服务”一级指标中，取消“智能公交”二级指标，将其权重按比例分配到另外二个二级指标中。其他指标的指标描述完全相同。评分以专家评分为主。

二、评价指标体系（含权重）

一级指标	权重 %	二级指标	权重 %	三级指标	权重 %	备注	
信息化基础与保障	20	硬件设施水平	30	人均拥有计算机台数	36		
				网络性能水平	40		
				移动通信水平	24		
		信息化软环境	35	信息化规划	20		
				信息化资金投入	30		
				信息化人才与机构设置	28		
				信息系统管理与维护	22		
		信息安全	35	物理安全	17		
				主机与应用系统安全	17		
				数据安全	20		
				信息安全制度与责任落实	16		
				信息安全应急预案	10		
				信息安全等级保护达标	20		
		政府公众网站	20	(略)		<i>注：政府网站用 2010 年网站评估结果，该项指标不作修订。</i>	
		信息系统应用	30	内部办公(OA)应用	35	电子公文处理	40
电子公文交换	25						
内部事务管理	19						
网络支持功能	16						
行政业务系统应用	40			许可业务系统应用	44		
				行业监督管理系统应用	35		
				其他业务系统应用	21		
数据应用与决策分析	25	(无)					
信息共享与服务	20	信息共享与业务协同	35	共享目录与基础数据库建设	39		
				信息共享情况	32		
				综合执法协同	29		
		公共服务信息化	40	出行信息服务系统	40		
				综合客运枢纽信息服务系统	32		

				公共信息交互平台	28	
				物流信息服务		加分项
				航运公共信息服务平台		加分项
		智能公交	25	公交调度与管控	61	
				出租车管理与调度	39	
信息化效益	10	内部管理效益	50	办公效率提高	41	
				管理优化	31	
				对总体目标的支持	28	
		公共服务效益	50	业务办理效率提高	40	
				政务信息公开	37	
				提升政府部门形象	23	

三、指标描述、评分标准一览表

- 说明：1、以下指标描述和评分标准仅针对三级指标和无三级指标的二级指标；
 2、除加分项指标外，各指标评分均在 0—10 分之间；
 3、一个指标有多个测评点时，如无特别说明，以各测评点得分之和为该指标得分。
 4、加分项得分单独记分，不记入总分。两个加分项指标得分在 0-4 分之间，两个加分评分点得分在 0-1 分之间，各加分项得分相加后为本单位的加分项得分，在 0-10 之间。

1、信息化基础与保障一级指标

信息化基础与保障指标主要测评信息化投入与保障水平，包括主要硬件水平、人力资源水平和资金投入水平以及信息安全保障情况，同时还包括信息化规划、信息化安全制度等软投入，而信息安全指标设计的主要参考依据是国家标准“信息系统安全等级保护基本要求”（GB/T 22239-2008）。下设“硬件设施水平”、“信息化软环境”和“信息安全”三个二级指标。

二级指标	三级指标	指标描述	评分标准
硬件设施水平	人均拥有计算机台数	$\frac{\text{计算机台数}}{\text{员工总人数}} \cdot 100\%$ ；计算机包括所有的计算机总合，含服务器、台式机和笔记本，也包括特殊用途计算机如保密机、图型工作站等。员工总人数计算口径主要和政务业务密切相关，包括公务员在编和事业在编，不含医院、宾馆、学校、企业等人员。	人均计算机台数在 1.8 以上得 10 分；1.5-1.8 之间得 8 分；1.0-1.5 之间得 6 分；小于 1.0 按人均计算机台数乘以 6 计算得分。

	网络性能水平	指本单位联接到政务外网(互联网)和政务专网(如运政网等)的接入带宽大小,以及政务内网上桌面的带宽大小。	得分计算方式为加权平均,其中政务外网、政务专网和政务内网权值比例为 0.4: 0.3: 0.3。外网和政务专网接入带宽在 1M 及以下得 1 分,2M 得 2 分,4M 得 4 分,6-8M(含 10M)得 8 分,10M 以上得 10 分。内网桌面带宽 \geq 1000M 得 10 分,100M 得 6 分,10M 得 3 分。
	移动通信水平	指本单位所具有的移动通信手段和能力的水平。 如:无线宽带接入、短信平台(或短信猫)、公共区域无线上网(Wifi)、执法系统手持终端、办公系统的无线登录等。	每项移动通信手段视建设水平加 0-3 分,最高 10 分(有四项即可得满分)。
信息 化软 环境	信息化规划	是否有信息化规划、规划是否单列、规划落实情况。	有信息化规划得 6 分,否则得 0 分。有信息化规划且独立于总体规划而单列,加 1 分。信息化规划落实情况,由专家组根据访谈结果加 0-3 分。
	信息化资金投入	$\frac{\text{近三年信息化投入资金总额}}{\text{近三年行政事业费用总额}} \cdot 100\%$; 信息化投入资金总额的计算口径为软件、硬件、网络、信息化培训、聘用专业 IT 技术人员发生的直接费用、通讯设备、系统运行维护费用投入等; 行政事业费用的计算口径为日常办公费用以及各类专项拨款,但不包括本单位在编员工工资。	依据采集数据的标杆值和中位数按正态分布确定各单位得分。
	信息化人才与机构设置	指是否有信息化专门机构、政务信息化专业人员的数量,及部门员工的信息能力。 信息化专门机构指信息中心、信息科等专门从事政务信息化的部门。 政务信息化专业人员指专门从事政务信息化工作的在岗且为 IT 相关专业毕业或从事一年以上专门信息化工作的专(兼)职人员。 信息能力合格的标准参照省信产厅 2009 年 67 号文相关级别的培训合格要求。	有信息化专门部门的得 6 分。无专门部门且信息化专业人员数=1~2 得 2 分;3-5 人得 3 分;6-9 人得 4 分; \geq 10 人得 5 分。兼职人员每人按 0.5 计。委托其他专业公司负责信息系统开发与维护工作的,根据情况可视为有信息化专门机构。 员工信息能力评分在 0-4 分之间。若本单位尚未组织信息能力培训和考试,则由本单位信息主管根据平时所掌握的情况填写比例。得分为合格员工比例乘以 4。 有否持证上岗的信息安全员得 0-2 分,直接加分,至本指标总分不超过 10 分为止。

	信息系统管理与维护	指各类应用系统（含 OA、网站、业务系统等）有否专人管理和维护，有否系统维护制度。维护制度执行情况。	有专人管理维护的系统比例 0—3 分，有维护制度的系统比例 0—3 分。维护制度执行情况由专家判断加 0—4 分。 委托其他专业公司负责信息系统管理、维护工作的，根据情况可视为有专人管理和维护。
信息安全	物理安全	考核物理安全措施的有无、多少。物理安全措施包括防盗与门禁、防火、防水、防潮、防雷、UPS 稳压供电设施、监控报警系统及其他。	每增加一项物理安全措施加 1 分，总分不超过 10 分。
	主机与应用系统安全	1) 主机安全考核在硬件安全稳定运行的基础上，主机操作系统级的安全运行，包括主机登录控制、主机系统备份与磁盘分区管理、病毒木马防范、(含漏洞扫描与补丁更新)、主机日志； 2) 应用系统安全考核应用软件运行中的安全和稳定性问题。	1) 在主机安全考核方面，每个分项加 1 分，满分 5 分。 2) 在应用系统安全考核方面，应用系统登录控制、应用系统权限控制、软件容错分别占 1: 2: 2。启动应用系统需要身份鉴别的，得 1 分，否则 0 分。应用系统针对不同用户身份，赋予不同操作权限的，得 2 分，否则 0 分。输入格式或逻辑错误的业务数据，引起应用系统运行故障、需要技术人员特别处理的，得 0 分；否则得 2 分。
	数据安全	指数据安全措施、数据备份的有无、数据备份的策略选择。	采用业务系统自带备份功能进行日常数据备份的，得 5 分；采用数据库管理系统执行定期策略的，得 3 分；其他手动备份方式的，得 1-2 分；无备份得 0 分；以上多种方式并用的，仅取最高分、不重复计算。 如有本机备份、移动存储备份、本地实时备份各加 1 分；有异地定时备份加 1 分，异地实时备份加 2 分。
	信息安全制度与责任落实	指信息安全制度的建立与信息安全责任落实情况。分二方面考核： 1) 考核是否有信息安全制度，是否完备。 2) 考核信息安全责任部门、岗位、人员和监督检查措施。	1) 评分在 0—5 分之间。无信息安全制度得 0 分。有信息安全制度的根据其完整性得 1-4 分，信息安全制度上墙的，加 1 分。 2) 评分在 0—5 分之间。有明确信息安全责任部门的，得 2 分，否则得 0 分。信息安全责任岗位和人员落实的，加 2 分。执行例行检查的加 1 分；偶发性接受检查的不加分。

	信息安全应急预案	考核信息安全应急预案的有无及细致程度。包括所发生的安全事故类型、应对措施等。其中安全事故包括硬件损毁，数据损毁，病毒和黑客，火灾、水灾和地震，服务器故障和网络通信故障，涉密资料泄露等。应对措施包括安全事故的预警、响应、报告、处置、证据收集等操作规程。	预案中所涉及的安全事故类型，每一项加 1 分，满分 6 分。应对措施规范、得力的，由专家根据访谈结果加 1-4 分。
	信息安全等级保护达标	考核本单位所有信息系统中，有在“信息系统安全等级保护”被定级为 1 级以上的系统的数量；考核对已定级的系统进行了达标测评的比例，未达标的是否制定整改方案；考核已定级的信息系统在安全测评中达标的比例；考核接受信息安全等级保护培训的人次数。	分信息系统定级比率、测评比率、达标比率、等级保护培训情况四个方面按 3:2:2:3 给分。存在被定级为 1 级以上的系统，每个加 1 分，满分 3 分；进行了达标测评的系统按其占应达标系统的比例得 0—2 分；已测评的系统全部达标的得 2 分，未达标有较详细的整改措施的得 1 分；整改措施无针对性、不详细或无整改措施得 0 分；本单位接受等级保护培训的人次按与标杆值相比得 0-3 分。

2、政府公众网站一级指标

注：政府网站用 2010 年网站评估结果，该项指标不作修订。

3、信息系统应用一级指标

信息系统应用指标主要测评本部门内部办公及各项行政业务的信息化应用程度。包括“内部办公(OA)应用”、“行政业务系统应用”和“数据应用与决策分析”三个二级指标。其中“数据应用与决策分析”考察本部门对信息系统所产生数据的深度挖掘和利用程度。

二级指标	三级指标	指标描述	评分标准
内部办公(OA)应用	电子公文处理	指应用办公自动化(OA)系统进行电子公文收发文应用。主要考察 1) 电子公文使用率和使用类型, 2) 公文处理速度和规范性	两个测评点分别计 0-10 分, 总分取两者平均值。 1) 电子收文使用率= $\frac{\text{年度 OA 流转电子收文量}}{\text{年度收文总量}} \times 100\%$, 大于 90% 得 4 分, 50%-90% 得 2-3 分, 50% 以下得 0-1 分; 电子发文使用率= $\frac{\text{年度 OA 流转电子发文量}}{\text{年度发文总量}} \times 100\%$, 90% 以上得 4 分, 50%-90% 得 2-3 分, 50% 以下得 0-1 分。另有联合发文得 1 分, 有内部机构发文得 1 分。 2) 随意抽取 10 份在 OA 中流转的公文, 计算流转天数的平均数。公文在单位内部流转的平均天数在 3 天以内得 3 分; 3-7 天得 2 分; 8-10 天以内得 1 分, 10 天以上得 0 分。公文流转过程中有处理意见、修改痕迹、表单痕迹等要素的保留的, 得 0-3 分。全单位公文能根据不同的状态/范围/类型, 而具有一定的公文权限设置, 得 2 分, 否则 0 分。能实现电子公文处理全过程流程化, 得 2 分, 部分过程流程化得 1 分, 否则 0 分。
	电子公文交换	指与上、下级单位之间远程电子公文交换系统应用	能实现与省交通厅、本市、区县单位之间的电子公文交换各得 1 分, 最高 3 分, 能实现收发文与全省公文交换系统的自动对接得 2 分。 电子公文交换率= $\frac{\text{年度通过公文交换系统收发电子公文量}}{(0.6 \times \text{年度收发上级文件量} + 0.4 \times \text{年度收发下级文件量})} \times 100\%$, 大于 90% 得 5 分; 50%-90% 得 2-4 分; 小于 50% 得 0-1 分。

	内部事务管理	指内部事务管理中的信息系统应用，可以是 OA 系统中的资讯和信息管理、申请、日程管理，也可以是独立的人力、财务、计划管理等信息系统应用	两个测评点分别计 0-10 分，总分取两者平均值。 1) 系统能提供辅助办公的电子资源，如办事指南和法规、领导讲话、统计数据等，视其丰富程度得 0-3 分，每年更新一次得 1 分，每月或即时更新得 2 分，无更新或不使用则得 0 分。系统能实现本级内部各种消息、通知、公告等的起草、发布、查询的得 2 分。年度内部信息发布量大于 100 的得 3 分；在 50—100 之间的得 2 分，小于 50 的得 1 分。 2) 系统能实现个人出差、休假事务申报、审批和备案管理得 1 分，实现会议室用房的申报、审批和备案管理得 1 分，支持领导日程管理功能得 2 分；办公人员常用以上功能得分 1-4 分。若应用了财务系统则得 1 分，应用其他系统（办公项目管理、人事管理、办公计划管理等）得 1 分。
	网络支持功能	指利用网络辅助内部办公的系统应用，主要包括 1) 电子政务邮件系统 2) 移动办公和远程办公 3) 视频会议系统	1) 能利用专门的电子政务邮件系统，得 2 分，否则 0 分；办公人员经常使用该系统得 0-2 分； 2) 单位开通远程办公功能得 2 分。人员常用该系统加 1 分； 3) 单位开通视频会议系统得 1 分，经常使用加 1 分。视频会议系统能与综合监控中心实现互联互通得 1 分。
行政业务系统应用	许可业务系统应用	指本单位行政和非行政许可业务的信息系统应用程度。按信息系统的业务覆盖率和电子材料网络化办理程度两个观测点评分。	1) 系统的业务覆盖率= $\frac{\text{本部门运用信息系统许可的项目数}}{\text{本部门许可项目总数}} \times 100\%$ ，大于 90% 得 5-6 分；50%-90% 得 2-4 分；50% 以下得 0-1 分。 2) 电子材料全流程均能实现网络办理得 4 分，部分办理得 2-3 分，只能接收电子材料申请的，得 1 分。
	行业监督管理系统应用	指本部门职责范围内的行业监督与管理业务（如：水路营运企业、公路营运企业的监管，行业监管规划与建设、交通行业人员和企业从业资格、交通职业培训等行业监管）的信息化应用程度。	应用业务门类比例= $\frac{\text{运用了管理系统的业务门类数量}}{\text{总业务门类数量}} \times 100\%$ ，大于 90% 得 10 分，51%-90% 得 5-9 分，20%-50% 得 3-4 分，小于 20% 得 0-2 分；由被评单位列出运用的业务系统名称。

	其他业务系统应用	指未纳入上述三类的业务的系统应用情况。也包括近三年来自行开发的创新性业务系统应用。	已投入使用的系统按 1 个计算，正在开发尚未使用的按 0.5 个计算，以前开发但现在未使用的不计。根据采集数据的标杆值和中位数以正态分布计分。（注：综合执法系统在信息共享指标中考虑，此处不加分）
数据应用与决策分析	指对已用系统的数据再开发和再利用，如利用数据进行预测、统计分析、数据挖掘、以及决策分析等系统应用。		按行业监督管理应用种类（包括水路营运企业、公路营运企业、交通行业人员和企业从业资格、交通职业培训等）的丰富程度，以及是主动收集还是被动报送的不同意愿，有统计分析类应用的得 1-3 分，继之若有数据挖掘类应用的得 4-6 分，继之若有预测类应用得 7-10 分。

4、信息共享与服务一级指标

信息共享与服务指标主要测评本部门信息共享库建设、利用信息化手段推进业务协同和开展公众服务情况。下设“信息共享与业务协同”、“公共服务信息化”和“智能交通”三个二级指标。

注：以下加分项得分单独记分，各加分项得分相加后为本单位的加分项得分，不记入总分。

二级指标	三级指标	指标描述	评分准则
信息共享与业务协同	共享目录与基础数据库建设	指政务信息资源共享目录建设覆盖率，及其他基础数据库的建设情况。	根据省共享目录的 14 项内容，每实现一项加 0.5 分，全部实现 7 分；自建（或与省厅、本市共建）其他基础数据库的加 3 分。
	信息共享情况	1.GPS 数据共享程度； 2.是否自建信息共享平台，或本部门基础数据加入厅、本市信息共享平台情况； 3.与同级公安、交警或市政府等部门的主动或被动共享情况(加分项)。	(1)GPS 数据共享程度用 2011 年综合运输处的 GPS 在线率衡量,根据标杆值打分；（2）既没有自建信息共享平台也没有加入厅、本市信息共享平台得 0 分；加入厅、本市信息共享平台得 5 分；自建信息共享平台得 8 分；两者都有得 10 分；（3）根据专家访谈情况加分 0-1 分。
	综合执法协同	1.综合执法系统应用覆盖率； 2.综合执法和移动稽查协同； 3.综合执法与绿色通道检查、全国治超系统、省电子纪检监察系统、公安交通管理系统、安监系统等系统协同(加分项)	1.应用综合执法系统的执法点数量/设置的执法点总数（在建按 50%折算）；得分 0-6 分。覆盖率在 80%以上 5-6 分，60-80%的 3-4 分，60%以下的 1-2 分。无应用的 0 分。 2.根据移动稽查具体情况评分；得分 0-4 分。 3.根据专家访谈情况加分 0-1 分
	出行信息服务系统	公路、水路、城市公共交通、民航等领域的出行、维修、救援等信息整合程度	建有出行信息服务系统的得 4 分；实现公路、水路、城市公共交通、民航等领域的出行、维修、救援等信息整合得 2 分；有电子站牌或短信出行查询得 2 分。

公共 服务 信息 化	综合客运枢纽 信息服务系统	客运运输枢纽不同运输方式联网售票、调度发车、车辆位置、应急处置等信息整合程度，提供多种运输方式联合售票、自助售票、自动检票、出行与换乘信息、安全稽查、车辆调度与动态跟踪等服务的程度	根据以下服务种类：客运运输枢纽不同运输方式联网售票、调度发车、车辆位置、应急处置等信息整合程度，提供多种运输方式联合售票、自助售票、自动检票、出行与换乘信息、安全稽查、车辆调度与动态跟踪等服务的程度。每一种得1分，最多得10分。
	公共信息交互 平台	通过呼叫中心提供出行信息服务、政务信息咨询、行政许可办理问询、突发事件报警、维修救援等服务的程度，以及舆情系统，政府微博等建设。	可以通过呼叫中心提供服务信息包括出行信息服务、政务信息咨询、行政许可办理问询、突发事件报警、维修救援等服务4分，具有舆情系统主动收集分析的4分，开通政府微博的2分。
	物流信息服务 (加分项)	1 绿色货运项目，包括绿色货运技术；物流解决方案；绿色货运的政策激励措施；货运行业污染物排放的估算与监控；建立绿色货运伙伴关系等 2 甩挂运输项目，包括完善政策和管理制度；加大资金投入，完善枢纽站场设施；开展试点工程，发挥示范效应。	根据以下二个测评点加分0-4分。 试点绿色货运项目共2分，其中按提供绿色货运技术物流解决方案、绿色货运的政策激励措施；货运行业污染物排放的估算与监控、建立绿色货运伙伴关系四项每项得0.5分； 试点甩挂运输项目共2分，按照完善政策管理制度、加大资金投入、完善枢纽站场设施、开展试点工程四项每项得0.5分。
	航运公共信息 服务平台 (加分项)	港口、航道、船舶、从业人员、从业企业等的基础数据整合及信息发布程度	由专家根据实地访谈情况加分0-4分。
智能 公交	公交调度与管 控	智能公交调度管理、公交场站监控、营运车辆和人员信息管理，公交线路、站点、换乘、车辆预计行驶时间和到达时间等信息发布等	提供智能公交调度管理2分，公交场站监控2分，营运车辆和人员信息管理2分，公交线路、站点、换乘2分，车辆预计行驶时间和到达时间等信息发布等2分。
	出租车管理与 调度	建设出租车数据资源中心，监控调度中心、电召服务中心，引导和鼓励出租车安装车载终端设备，提供出租车运行监控、车辆调度、预警、电召、投诉、报警、失物查找、路况查询、营运统计等服务	提供出租车运行监控、车辆调度2分，提供预警、电召、投诉、报警、失物查找2分，提供路况查询2分，提供营运统计等服务2分。

5、信息化效益一级指标

信息化效益指标拟测评信息化投入后产生的效益。拟从信息化建设对内部管理的提高和对公共服务的提升两方面进行评价，下设“内部管理效益”、“公共服务效益”二个二级指标。

评分方法：针对信息化建设所产生的效果和能力的主观感知程度，设计问卷调查，由被评单位不同岗位的人员填写，通过采用因子分析和协方差分析方法得出问卷评分。评估专家根据问卷评分和实地访谈感知进行最终评分。

二级指标	三级指标	指标描述	评分标准
内部管理效益	办公效率提高	指信息化建设和应用对内部办公效率的提高程度，包括公文处理量的提升、公文处理时间的缩短等。	由评估专家依据问卷分析结果和实地访谈感知打分。
	管理优化	指信息化建设和应用对内部管理流程和管理结构等的优化程度，包括分工明确、责任分明、流程清晰和操作规范等。	由评估专家依据问卷分析结果和实地访谈感知打分。
	对总体目标的支持	指信息化建设和应用对单位总体目标的支持程度，信息化战略对业务战略的支持和匹配程度。	由评估专家依据问卷分析结果和实地访谈感知打分。
公共服务效益	业务办理效率提高	指信息化建设和应用对用户办理业务的效率提高程度，包括业务办理量的提升、办理时限缩短和提高一站式服务、减少流转、及时完结等办理业务便利性的程度。	办理业务时限缩短程度和提高办理业务便利性程度各占 50%。由评估专家依据问卷分析结果和实地访谈感知打分。
	政务信息公开	指信息化建设和应用提高政务信息公开水平的程度。	由评估专家依据问卷分析结果和实地访谈感知打分。
	提升政府部门形象	指信息化建设和应用对政府部门形象的提升程度。	由评估专家依据问卷分析结果和实地访谈感知打分。