

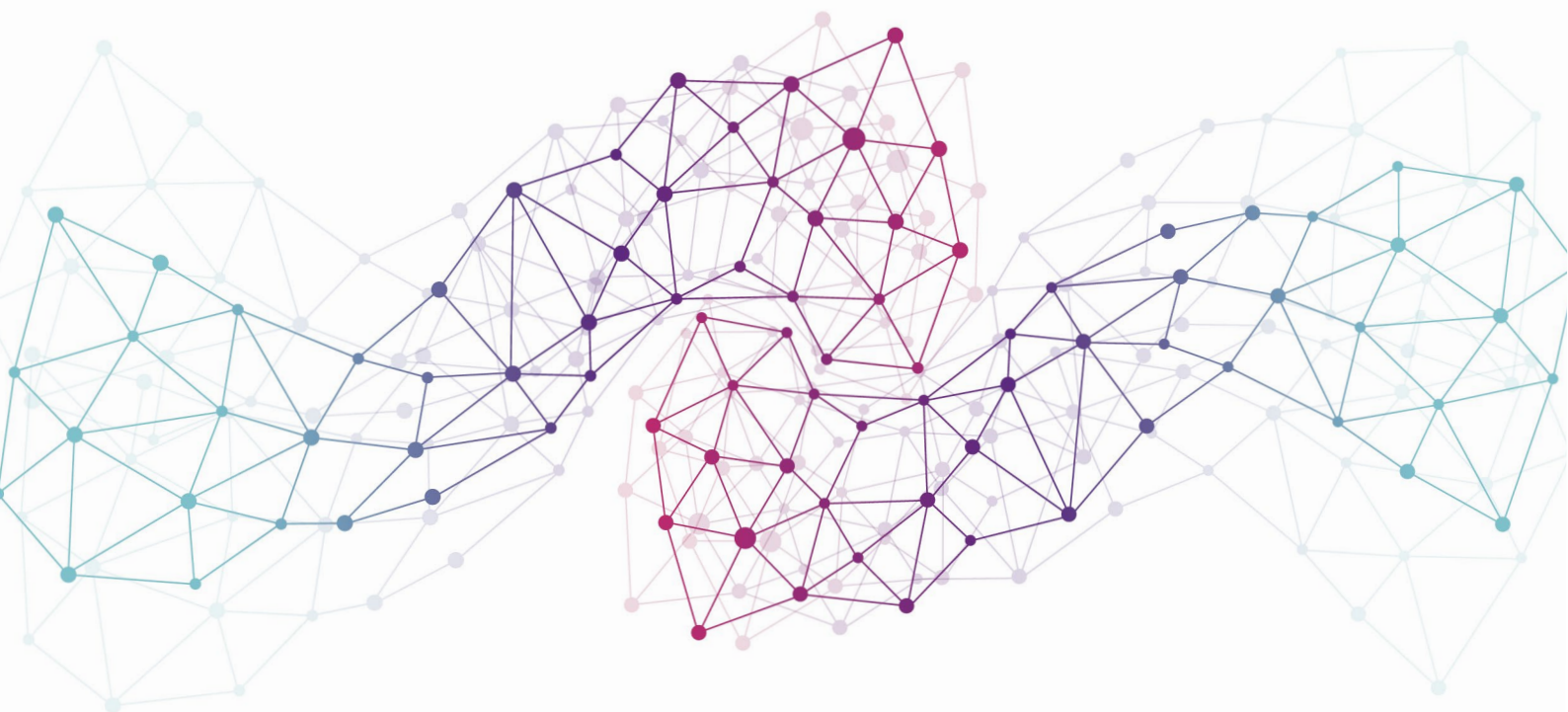


中国电子政务发展调查报告

省级政府

2018

网上政务服务能力调查评估报告



国家行政学院电子政务研究中心



中国电子政务发展调查报告

2018

# 省级政府网上政务服务能力 调查评估报告

国家行政学院电子政务研究中心

2018年4月

# 前言

PREFACE

习近平总书记在党的十九大报告中提出：“要转变政府职能，深化简政放权，创新监管方式，增强政府公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府，善于运用互联网技术和信息化手段开展工作”。探索适应新时代社会经济健康发展的治理模式，是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要内容。推进“互联网+政务服务”，是把简政放权、放管结合、优化服务改革推向纵深的关键环节，有利于提高政府效率和透明度，降低制度性交易成本，已经成为新时代提升国家治理能力现代化水平的重要支撑。

为贯彻落实《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）和《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号）的相关要求，以评价考核为手段促进各地区不断提升网上政务服务水平，进一步引导和规范“互联网+政务服务”持续健康发展，国务院办公厅电子政务办公室委托国家行政学院电子政务研究中心，对31个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团，开展了省级政府网上政务服务第三方评估工作。

从2015年开始，国家行政学院电子政务研究中心在联合国电子政务调查评估（EGDI）框架下，连续开展了省级政府网上政务服务能力调查评估工作。本次调查评估在充分吸收以往评估经验的基础上，根据《指导意见》提出的目标要求，在全面对标《建设指南》评价考核体系的基础上，建立面向用户的评估指标体系，从推动实现网上政务服务标准化、精准化、便捷化、平台化、协同化的目标出发，对各省级网上政务服务平台提供的数据进行采集与监测，发现各地区在推进“互联网+政务服务”工作中存在的问题，科学和客观地反映各地区网上政务服务发展水平，推动各地区形成以评价考核推执行，以评价反馈促改进的闭环发展机制，促进网上政务服务持续健康发展。

# 目录

CONTENTS

## 前言

## 第一章 评估概况与评估方法

一、调查评估背景 .....	02
二、调查评估原则 .....	02
三、调查评估过程 .....	03
(一) 制定工作方案 .....	03
(二) 建立指标体系 .....	03
(三) 组织开展实施 .....	11

## 第二章 评估排名

一、总体排名 .....	14
二、服务方式完备度排名 .....	15
三、服务事项覆盖度排名 .....	16
四、办事指南准确度排名 .....	17
五、在线办理成熟度排名 .....	18
六、在线服务成效度排名 .....	19

## 第三章 调查评估数据分析

一、整体分析 .....	22
(一) 总体情况 .....	22
(二) 指标得分分析 .....	27
(三) 年度对比 .....	31
(四) 区域发展分析 .....	33

二、服务方式完备度 .....	42
(一) 省级网上政务服务平台建设 .....	43
(二) 非同源多平台提供服务情况 .....	49
(三) 集约化程度 .....	50
(四) 服务入口与对接模式 .....	52
(五) 进驻部门 .....	54
(六) 服务导引 .....	54
(七) 线上线下一体化服务 .....	55
(八) 多渠道服务 .....	58
三、服务方式覆盖度 .....	60
(一) 事项清单公布情况 .....	60
(二) 办事指南发布情况 .....	60
(三) 办事指南与权力清单关联度 .....	65
(四) 权力事项清单要素完备程度 .....	66
(五) 办事指南要素完备程度 .....	66
(六) 要素规范统一 .....	67
四、办事指南准确度 .....	68
(一) 事项基本信息 .....	68
(二) 申请材料信息 .....	70
(三) 办理流程 .....	71
(四) 表格及样表下载 .....	72
(五) 收费信息公示 .....	72
五、在线办理成熟度 .....	74
(一) 事项在线办理深度 .....	74
(二) 统一身份认证体系 .....	77
(三) 政务服务事项库 .....	80
(四) 电子证照库 .....	81
(五) 事项统一编码 .....	83
(六) 统一审批平台 .....	84
(七) 统一查询和统一咨询 .....	84
(八) 网上在线支付 .....	86
(九) 办理结果快递 .....	86

六、在线服务成效度 .....	87
(一) 注册使用度 .....	87
(二) 网办效率 .....	88
(三) 便民利企 .....	89
(四) 评估考核 .....	92

## 第四章 主要成效

一、“互联网+政务服务”成为建设“数字政府”的重要组成部分 .....	94
二、“互联网+政务服务”成为深化审批制度改革的工作重点 .....	94
三、“互联网+政务服务”成为打通“放管服”改革“最后一公里”的有力抓手 ....	95
四、“互联网+政务服务”成为促进权力公开透明、优化营商环境、降低制度性 交易成本的重要手段 .....	95

## 第五章 面临的问题

一、线上线下服务渠道整合有待加强 .....	98
二、信息共享和业务协同有待深化 .....	98
三、网上政务服务的覆盖度和精细度有待提高 .....	98
四、“互联网+政务服务”相关制度有待完善 .....	99

## 第六章 下一步工作的有关建议

一、加强顶层设计，提升全方位网上政务服务能力 .....	102
二、实现双轮驱动，构建线上线下相融合体系 .....	102
三、推进共享开放，打通“互联网+政务服务”数据流 .....	103
四、持续优化服务，提高“互联网+政务服务”供给能力 .....	103
五、坚持透明法治，优化“互联网+政务服务”发展环境 .....	104

图

图 1-1 调查评估原则与评估方法 .....	02
图 1-2 调查评估工作整体思路 .....	11
图 3-1 省级政府网上政务服务能力整体排名分析图 .....	22
图 3-2 省级政府网上政务服务能力年度对比图 .....	23
图 3-3 省级政府网上政务服务能力一级指标指数平均值对比 .....	27
图 3-4 服务方式完备度二级指标指数平均值分析 .....	28
图 3-5 服务事项覆盖度二级指标指数平均值分析 .....	29
图 3-6 办事指南准确度二级指标指数平均值分析 .....	29
图 3-7 在线办理成熟度二级指标指数平均值分析 .....	30
图 3-8 在线服务成效度二级指标指数平均值分析 .....	31
图 3-9 省级政府网上政务服务能力排名年度对比 .....	32
图 3-10 各区域网上政务服务能力平均值分析 .....	33
图 3-11 省级政府网上政务服务能力区域对比 .....	34
图 3-12 省级政府网上政务服务平台开通情况年度对比图 .....	45
图 3-13 省级网上政务服务平台覆盖程度分布图 .....	51
图 3-14 省级政府网上政务服务平台集约化建设情况年度对比图 .....	51
图 3-15 省级网上政务服务平台与政府门户网站对接模式分析图 .....	53
图 3-16 省本级部门进驻省级网上政务服务平台的数量分析 .....	54
图 3-17 省级政府政务服务网站服务导引设置情况 .....	55
图 3-18 省级政府实体政务服务大厅建设情况 .....	55
图 3-19 省级政府政务服务平台服务功能分析 .....	56
图 3-20 多渠道服务模式情况 .....	59
图 3-21 省级政府各项清单发布情况 .....	60
图 3-22 行政权力类事项办事发布数量对比图 .....	61
图 3-23 历年办事指南发布数量对比 .....	62
图 3-24 历年办事指南发布数量排名前 10 名的地区数量占比分析 .....	63
图 3-25 各地区具有依申请特征的政务服务事项数量分析 .....	64
图 3-26 政务服务事项覆盖类型分析 .....	65
图 3-27 权力清单与事项办事指南关联发布情况分析 .....	66
图 3-28 权力清单要素完备程度分析 .....	66
图 3-29 办事指南要素数量分析 .....	67
图 3-30 办事指南基本信息正确率分析（一） .....	69

图 3-31 办事指南基本信息正确率分析 (二)	69
图 3-32 办事指南基本信息正确率分析 (三)	70
图 3-33 申请材料要素信息正确率分析	71
图 3-34 办理流程要素信息正确率分析	72
图 3-35 表格下载要素信息正确率分析	73
图 3-36 收费信息要素信息正确率分析	73
图 3-37 事项在线办理深度分析	76
图 3-38 统一身份认证体系建设情况	78
图 3-39 统一身份认证体系认证模式分析	79
图 3-40 通过互信模式支持第三方平台提供个人实名认证服务分析	80
图 3-41 各地区统一行政权力事项库建设情况分析	81
图 3-42 省级电子政务库建设情况分析	82
图 3-43 政务服务事项统一编码情况分析	83
图 3-44 省本级统一审批平台情况分析	84
图 3-45 统一查询和统一咨询情况分析	85
图 3-46 网上在线支付情况分析	86
图 3-47 办理结果快递服务分析	86
图 3-48 省级平台用户情况分析	87
图 3-49 在线办理功能与在线受理情况分析	88

## 表

表 1-1 调查评估指标体系	04
表 1-2 调查评估数据采集源	12
表 2-1 调查评估总排名	14
表 2-2 服务方式完备度排名	15
表 2-3 服务事项覆盖度排名	16
表 2-4 办事指南准确度排名	17
表 2-5 在线办理成熟度排名	18
表 2-6 在线服务成效度排名	19
表 3-1 省级政府网上政务服务能力水平分布	23
表 3-2 省级政府《政府工作报告》摘选	39
表 3-3 省直部门平台和省级平台同源提供政务服务数据抽查情况	50
表 3-4 省本级行政许可事项即办件占比分析	90



表 3-5 省本级行政许可事项办理期限压缩情况分析 .....	90
---------------------------------	----

表 3-6 省本级行政许可事项办理跑动次数情况分析 .....	91
---------------------------------	----

## 专栏

专栏 1: 调查评估指标及要点 .....	03
专栏 2: 一体化“互联网+政务服务”平台体系 .....	24
专栏 3: 优化网上服务流程 创新政务服务模式 .....	25
专栏 4: 政务服务事项标准化管理 .....	25
专栏 5: 统一用户实名认证 .....	26
专栏 6: 《政务信息系统整合共享实施方案》 .....	26
专栏 7: 网上政务服务平台建设模式 .....	43
专栏 8: 网上政务服务“五化”理念 .....	44
专栏 9: 国家政务服务平台 .....	46
专栏 10: 2017 年部分开通运行或升级改造的省级网上政务服务平台 .....	46
专栏 11: 浙江、广东、贵州和宁夏实现五级网上政务服务体系全覆盖 .....	52
专栏 12: 吉林: 构建“一张网”实现“三网融合” .....	53
专栏 13: 网上政务服务发展历程 .....	57
专栏 14: 上海: 一号响应、一窗搞定、一网通办 .....	58
专栏 15: 甘肃省推行“四办”优化政务服务 .....	58
专栏 16: 福建实现掌上政务办事 上万个项目“一趟不用跑” .....	59
专栏 17: 政务服务事项分类 .....	64
专栏 18: 江苏率先公布省市县标准化权力清单 .....	67
专栏 19: 网上办理: 数据多跑路 群众少跑腿 .....	74
专栏 20: 河南省网上政务服务推行“一次办妥” .....	77
专栏 21: 云南公布行政许可事项通用目录 实行省级集中管理 .....	81
专栏 22: 安徽出台《互联网政务服务办法》, 确定电子材料的法律效力 .....	82
专栏 23: 广西智能审批打造“24 小时不打烊”政府 .....	84
专栏 24: 江西构建用户服务专属空间, 提供“人工智能”创新服务模式 .....	85
专栏 25: 广东大力推进“数字政府”改革建设 .....	88
专栏 26: 贵州省开展“减证便民”行动 .....	89
专栏 27: 山东开设企业融资服务 搭建银企沟通桥梁 .....	89
专栏 28: 重庆“1+8”审批服务综合改革 构建优质营商环境 .....	91
专栏 29: 北京市开通“残疾人服务绿色通道” .....	92



# 1 第一章

## 评估概况与评估方法

---

省级政府网上政务服务能力调查评估报告（2018）

## 一、调查评估背景

为贯彻落实《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号，以下简称《指导意见》）和《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号，以下简称《建设指南》）的相关要求，以评价考核为手段促进各地区不断提升网上政务服务水平，进一步引导和规范“互联网+政务服务”持续健康发展，国务院办公厅电子政务办公室委托国家行政学院电子政务研究中心，对31个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团（以下简称32个省级政府），开展省级政府网上政务服务第三方评估工作。

## 二、调查评估原则

**导向性。**本次评估从政务服务的供给侧和需求侧两个维度，在充分考虑“互联网+政务服务”推进重点的基础上，建立面向用户的评估指标体系，全面评估各地区网上政务服务水平。

**客观性。**本次评估从第三方的视角，采取实时信息采集、信息抓取、问卷调查等手段，对各省级网上政务服务平台提供的数据进行采集与监测，全面量化评估指标，科学和客观地反映各地区网上政务服务发展水平。

**实用性。**本次评估从推动实现政务服务标准化、精准化、便捷化、平台化、协同化的目标出发，通过全方位多维度的指标体系，发现各地区在推进“互联网+政务服务”工作中存在的问题，规范行政权力运行，优化政务服务供给，引导网上政务服务持续健康发展，推动形成以评价考核推执行，以评价反馈促改进的闭环发展机制。



图 1-1 调查评估原则与评估方法

### 三、调查评估过程

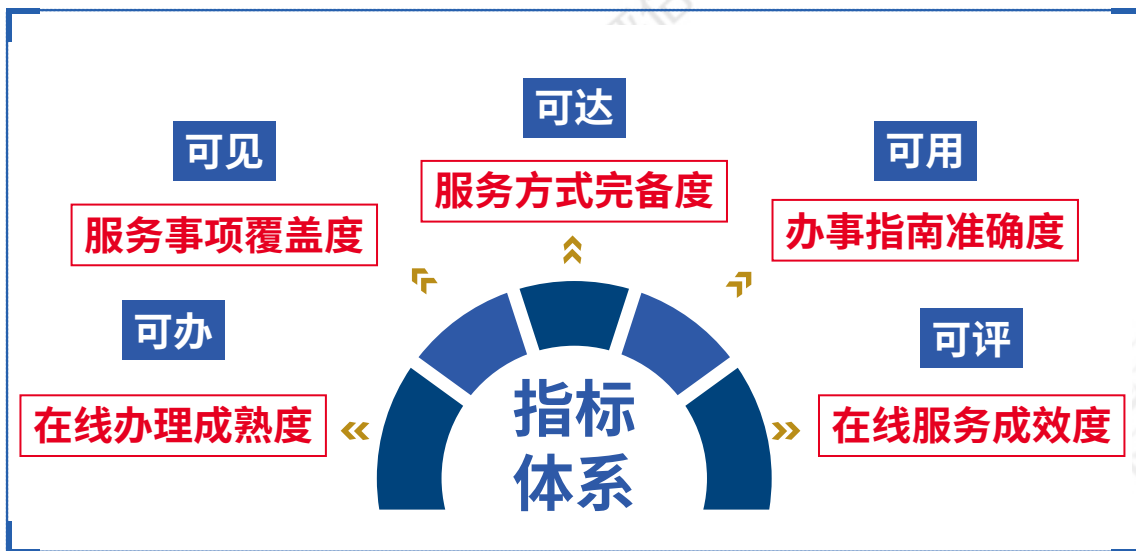
#### （一）制定工作方案

按照委托评估的工作要求，国家行政学院组织相关专家成立了评估工作组，工作组与国办电子政务办、国家信息化专家咨询委员会及地方政府的相关专家进行了多次沟通讨论，研究制定了评估工作方案，同时赴北京、江苏、浙江、贵州、广东等有关地区开展实地调研，并在2017年4月国办召开的“互联网+政务服务”技术体系建设指南宣贯会上，广泛征求有关地方、部门和专家意见，多次召开专家论证会、座谈会、征求意见会，根据反馈的意见建议，先后进行了多次修改完善，形成最终《2017年度省级政府网上政务服务第三方评估工作方案》。

#### （二）建立指标体系

本次评估在联合国电子政务调查评估（EGDI）框架下，根据《指导意见》提出的目标要求，在充分吸收《建设指南》评价考核体系的基础上，按照“以用户为中心”的原则，以办事对象“获得感”为第一标准，强化办事对象在获取政务服务过程中的便捷度和满意度，从用户体验和技术支撑角度，重点围绕服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度、在线办理成熟度、在线服务成效度5个方面，建立科学客观的网上政务服务评估指标体系。

#### 专栏 1：调查评估指标及要点



一级指标	评估要点
服务方式完备度	重点评估网上政务服务提供的“可达性”，衡量公众和企业是否可以方便、快捷和准确地找到所需服务
服务事项覆盖度	重点评估网上政务服务提供的“可见性”，衡量事项清单和办事指南的发布和标准化情况
办事指南准确度	重点评估网上政务服务提供的“可用性”，衡量办事指南公布的相关要素信息的准确性
在线办理成熟度	重点评估网上政务服务提供的“可办性”，衡量政务服务在线一体化办理程度
在线服务成效度	重点从用户注册、网办效率、便民利企等方面，评估网上政务服务的实施效果

本次调查评估指标体系共包含 5 项一级指标，17 项二级指标，78 项三级指标。具体指标体系如表 1-1 所示。

表 1-1 调查评估指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
服务方式完备度 A	服务平台规划设计 A1	网上政务服务平台建设 A1-1	评估各地区是否按照《指导意见》和《建设指南》要求，2017 年底之前，建成一体化网上政务服务平台
		省级平台一站式服务提供情况 A1-2	评估各地区省级网上政务服务平台是否存在数据非同源情况下，多平台（多门户）提供服务的情况
		省直部门平台和省级平台数据同源提供服务情况 A1-3	通过抽查方式，评估各地区省直部门平台（网站）和省级网上政务服务平台是否在保障数据源唯一的原则下，同源发布服务信息
		集约化程度 A1-4	评估各地区省级网上政务服务平台在统一规划、统一标准的基础上，实现集约化的覆盖程度
		标准化程度 A1-5	评估省级网上政务服务平台服务内容和框架统一标准规划和架构情况

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
服务方式 完备度 A	服务平台 规划设计 A1	进驻部门 A1-6	评估省本级部门进驻省级网上政务服务平台的部门数量
		服务入口 A1-7	评估省级网上政务服务平台与本地区政府门户网站融合度
	服务功能 与导引 A2	服务功能提供 A2-1	评估省级网上政务服务平台提供的主要服务功能设置情况
		事项性质 分类导引 A2-2	评估省级网上政务服务平台是否按照事项性质(类型参照行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他、公共服务的分类)提供分类导引服务
		服务对象 分类导引 A2-3	评估省级网上政务服务平台是否按照自然人和法人提供分类导引服务
		实施主体 分类导引 A2-4	评估省级网上政务服务平台是否按照事项实施部门提供分类导引服务
		服务主题 分类导引 A2-5	评估省级网上政务服务平台是否按照公众和企业关注的热点或重点领域提供分类导引服务
	服务层级 分类导引 A2-6	评估省级网上政务服务平台是否按所辖区划(省级、市级、县级、乡级、村级)提供导引	
	多渠道 服务 A3	移动端 A3-1	评估省级网上政务服务平台是否提供移动端服务
		政务公众 账号 A3-2	评估省级网上政务服务平台是否提供政务公众账号服务
电话热线服务 A3-3		评估省级网上政务服务平台是否提供统一政务服务热线咨询服务	
服务事项 覆盖度 B	事项清单 公布情况 B1	清单类型 B1-1	评估各地区制定发布相关清单的情况
		权力清单 公布情况 B1-2	评估各地区权力清单梳理和公布情况

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	
服务事项覆盖度 B	事项清单公布情况 B1	公共服务清单公布情况 B1-3	评估各地区公共服务清单梳理和公布情况	
	办事指南发布情况 B2	发布数量 B2-1	评估省级网上政务服务平台发布省本级政务服务事项办事指南的数量	
		覆盖类型 B2-2	评估省级网上政务服务平台发布办事指南覆盖的事项类型范围。(类型参照行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他、公共服务的分类)	
		覆盖层级 B2-3	评估省级网上政务服务平台实现集中汇聚和统一标准发布办事指南的覆盖层级	
		办事指南与权力清单关联度 B2-4	评估省级网上政务服务平台行政许可事项办事指南与权力清单是否实现信息集中关联提供	
	规范化程度 B3	权力事项清单要素完备程度 B3-1	按照中办国办印发《关于推行地方各级政府工作部门权力清单制度的指导意见》要求, 评估权力清单是否具备名称、编码、类型、依据、行使主体五项必备要素	
		办事指南要素完备程度 B3-2	评估省级网上政务服务平台行政许可事项办事指南提供的要素数量	
		要素规范统一 B3-3	评估省级网上政务服务平台提供的行政许可事项, 是否按照同一政务服务事项在纵向不同层级、横向不同区域间, 保持事项名称、类型、依据、编码等要素相对统一	
	办事指南准确度 <sup>1</sup> C	基本信息 C1	事项类型 C1-1	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注所属事项类型
			权力来源 C1-2	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注权力来源情况
许可数量 C1-3			逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项有无许可数量要求限制	

<sup>1</sup> 办事指南准确度样本为各地区省直部门在其省级网上政务服务平台上发布的行政许可类事项办事指南。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
办事指南 准确度 C	基本信息 C1	办件类型 C1-4	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注事项的办件类型 (如: 承诺件、即办件、上报件)
		事项编码 C1-5	逐事项逐要素检查, 评估是否按同一区域内的统一编码规则进行赋码
		办理对象 C1-6	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注办理对象 (如法人、自然人、其他组织)
		法定时限 C1-7	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项的法定期限, 明确说明是工作日还是自然日
		承诺时限 C1-8	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项的承诺期限, 明确说明是工作日还是自然日
		办理地点 C1-9	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项的办理地点, 要求办理地点有明确街道名称、门牌号、房间号或者窗口号
		受理时间 C1-10	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项受理的时间周期。如【星期一至星期五: 上午 09:00-12:00, 下午 13:00-17:00】
		联系电话 C1-11	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项受理部门的联系电话
		监督电话 C1-12	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项监督部门的联系电话
		电话准确性 C1-13	逐事项逐要素检查, 评估是否有联系电话和监督电话, 且号码不相同, 电话有区号
		办理依据 C1-14	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项办理依据的法律、法规、文件的名称和所引用的条款和款项的具体内容
	中介机构或特殊环节 C1-15	逐事项逐要素检查, 评估是否明确提供涉及评审、评估、现场勘查等特殊环节信息的明确标注	
申请材料 C2	材料名称 C2-1	逐事项逐要素检查, 评估是否明确注明该事项受理所需材料名称, 且材料名称不存在有歧义的描述, 如【存在“其他材料”、“相关材料”等兜底性用词】	



一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
办事指南 准确度 C	申请材料 C2	材料来源 或出具单位 C2-2	逐事项逐要素检查，评估是否明确注明该事项受理所需材料的来源或材料的出具部门，如【材料名称：户籍证明；出具单位：户口所在地派出所】
		数量要求 C2-3	逐事项逐要素检查，评估是否明确注明该事项受理所需材料的份数
		介质要求 C2-4	逐事项逐要素检查，评估是否明确注明该事项受理所需材料的介质要求，如【原件、复印件、电子版】
	办理流程 C3	流程环节 完备性 C3-1	逐事项逐要素检查，评估事项提供的办理流程是否涵盖受理、审核、审批、办结、送达等环节内容
		流程内容 详实性 C3-2	逐事项逐要素检查，评估事项提供的办理流程中各环节要素中内容及要点是否准确明晰。内容应包含开始时间、结束时间、办理时长、申请人员、办事窗口、审批标准等信息内容
		到办事现场 次数 C3-3	逐事项逐要素检查，评估事项是否明确标注申请者需要到现场次数
	表格及 样表下载 C4	空表 下载服务 C4-1	逐事项逐要素检查，评估该事项需要申请人填写的表格是否提供空白电子表格下载服务
		样表 下载服务 C4-2	逐事项逐要素检查，评估该事项需要申请人填写的表格是否提供示范性电子样表下载服务
		空表 准确性 C4-3	逐事项逐要素检查，评估该事项提供下载的空白电子表格的内容是否与事项相符，有无乱码、死链等情况
		样表 准确性 C4-4	逐事项逐要素检查，评估该事项提供下载的示例样表是否完整规范，内容明确，参考性强
	收费信息 C5	明确标识 C5-1	逐事项逐要素检查，评估该事项是否明确标注需要收费
		收费标准 C5-2	逐事项逐要素检查，需要收费的事项，是否明确列明收费的项目名称、收费标准或算法
		收费依据 C5-3	逐事项逐要素检查，需要收费的事项，是否明确列明所依据的法律、法规、文件的名称和所引用的条款和款项的具体内容

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
在线办理成熟度 D	事项在线办理深度 D1	信息公开阶段 D1-1	评估该事项的网办深度。(评估样本为各地区省直部门在其省级网上政务服务平台上发布的行政许可类事项)
		单项服务阶段 D1-2	
		交互服务阶段 D1-3	
		在线办理阶段 D1-4	
	一体化办理 D2	网上统一身份认证体系 D2-1	评估是否建立统一的互联网用户体系, 提供自然人和法人的网上注册及认证功能
		权力事项库 D2-2	评估各地区统一行政权力事项库建设情况
		电子证照 D2-3	评估各地区省级电子证照库建设情况
		统一编码 D2-4	评估各地区政务服务事项统一编码情况
		统一审批 D2-5	评估各地区省本级统一行政审批平台建设情况
		统一查询 D2-6	评估各地区省本级行政许可事项办件信息统一查询情况
		网上支付 D2-7	评估各地区实现网上支付的情况
		结果快递 D2-8	评估各地区实现结果物流快递的情况
		统一咨询服务 D2-9	评估省级网上政务服务平台提供统一咨询服务的情况

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
在线服务成效度 E	用户使用度 E1	个人用户 E1-1	评估个人用户注册数量。(统计日期截止至 2017 年 12 月 1 日)
		法人用户 E1-2	评估法人用户注册数量。(统计日期截止至 2017 年 12 月 1 日)
	网办效率 E2	网上办理率 E2-1	评估省本级行政许可事项可以实现在线办理的比例
		网上受理量 E2-2	评估通过省级网上政务服务平台受理的省本级行政许可事项数量。(办件数量统计周期为 2017 年 1 月 1 日 -12 月 1 日)
	便民利企 E3	服务便捷 E3-1	评估各地区提供服务的便捷情况
		即办程度 E3-2	评估省本级行政许可事项即办件的数量占事项总数的比例
		缩短时限 E3-3	评估各部门行政许可事项承诺时限在法定时限基础上压缩比例
		跑动次数 E3-4	评估各地区行政许可事项办理平均跑动次数
	评估考核 E4	是否纳入年度政府绩效考核体系 E4-1	评估 2017 年度本级政府是否将政务服务工作纳入年度目标绩效管理考核
		是否开展评估考核 E4-2	评估 2017 年度是否对“互联网 + 政务服务”开展情况进行评估考核

### （三）组织开展实施

在评估实施阶段，评估组对 32 个省级政府网上政务服务平台（含网站、网上审批大厅、网上办事大厅等）在规划、设计、管理和运维等多方面内容进行动态跟踪，采集了 32 个省级政府 1112 个省直部门的 22152 项行政许可事项办事指南的 73 万项数据；并对 32 个省级政府网上政务服务情况开展了网上问卷调查，收集了 263 项问题的 8416 项数据；同时还整理分析了 32 个省级政府网上政务服务平台建设的有关情况材料。最后，评估组依据评估指标，对收集上来的 32 个省级政府网上政务服务多方面的调查数据进行梳理分析，形成了《省级政府网上政务服务能力调查评估报告（2018）》。

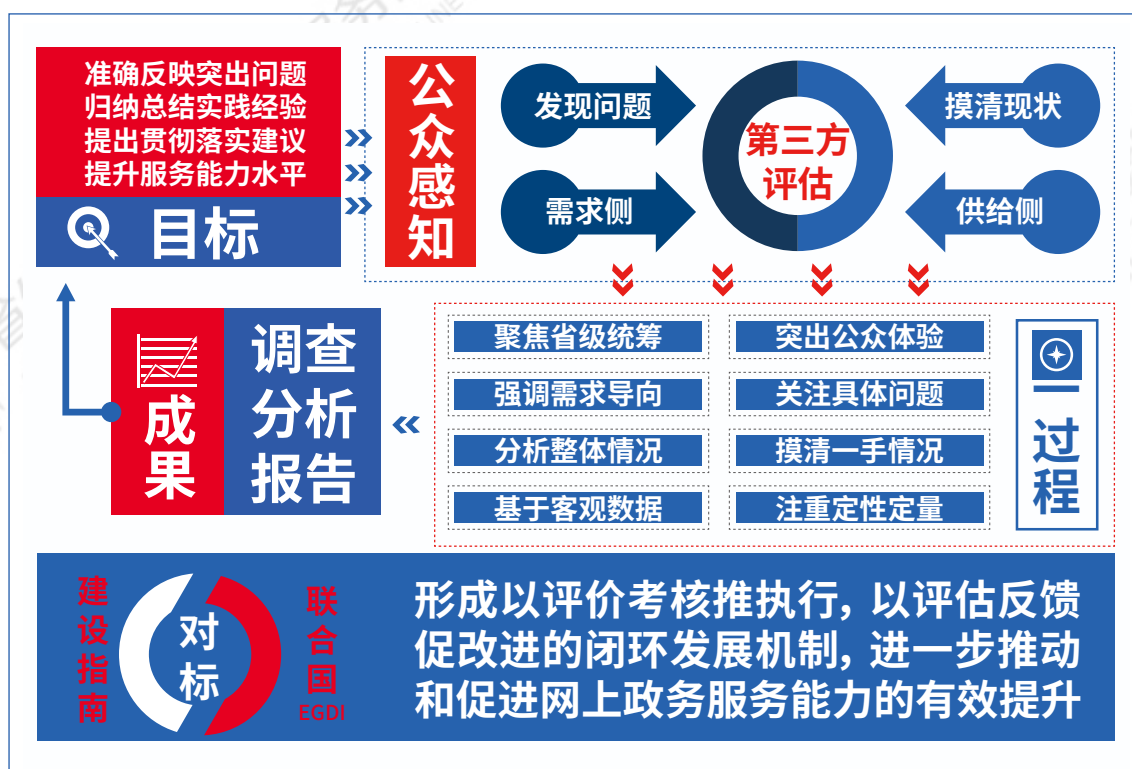


图 1-2 调查评估工作整体思路

数据采集时间：2017 年 11 月 1 日至 12 月 31 日

数据采集对象：31 个省级政府和新疆生产建设兵团（以下简称省级政府）在其网上政务服务平台（政务服务网站、网上审批大厅、网上办事大厅、电子政务大厅等，下同）或门户网站提供的政务服务事项。数据采集源如表 1-2 所示。

表 1-2 调查评估数据采集源

省级政府	采集对象	省级政府	采集对象
北京	北京市政府门户网站政务服务栏目	湖北	湖北政务服务网
天津	天津市政务服务网	湖南	湖南省政府门户网站政务服务栏目
河北	河北政务服务网	广东	广东省网上办事大厅
山西	山西政务服务网	广西	广西一体化网上政务服务平台
内蒙古	内蒙古自治区政务服务网	海南	海南省网上审批大厅
辽宁	辽宁政务服务网	重庆	重庆市网上办事大厅
吉林	吉林省网上办事大厅	四川	四川政务服务网
黑龙江	黑龙江政务服务网	贵州	贵州省网上办事大厅
上海	上海网上政务大厅	云南	云南省政务服务大厅
江苏	江苏政务服务网	西藏	西藏自治区政府门户网站
浙江	浙江政务服务网	陕西	陕西政务服务网
安徽	安徽政务服务网	甘肃	甘肃政务服务网
福建	福建省网上办事大厅	青海	青海省人民政府行政服务大厅
江西	江西政务服务网	宁夏	宁夏政务服务网上办事大厅
山东	山东政务服务网	新疆	新疆维吾尔自治区政务服务网
河南	河南政务服务网	新疆生产建设兵团	新疆生产建设兵团门户网站栏目



# 2 第二章 评估排名

---

省级政府网上政务服务能力调查评估报告（2018）



## 一、总体排名

省级政府网上政务服务能力总体排名前10名的地区分别为：浙江、江苏、贵州、广东、安徽、北京、福建、重庆、四川和山东。各地区排名情况如表 2-1 所示。<sup>2</sup>

表 2-1 调查评估总排名

排名	省级政府	总分	服务方式完备度指数	服务事项覆盖度指数	办事指南准确度指数	在线办理成熟度指数	在线服务成效度指数
1	浙江	94.26	96.70	90.17	92.56	98.39	94.45
2	江苏	93.93	94.75	92.83	96.89	89.91	93.64
3	贵州	93.76	94.78	91.21	98.76	91.63	86.06
4	广东	93.25	96.32	86.65	95.89	92.28	94.37
5	安徽	90.90	91.68	90.39	98.62	84.55	79.93
6	北京	85.89	89.14	90.29	88.87	81.17	71.13
7	福建	84.39	88.30	74.82	89.80	85.11	78.01
8	重庆	83.35	81.98	79.00	88.95	76.95	90.80
9	四川	82.75	83.23	84.19	86.65	74.40	83.88
10	山东	82.50	91.10	76.05	81.63	85.07	75.64
11	宁夏	82.19	84.77	85.05	78.25	82.34	82.86
12	江西	81.84	81.18	76.81	87.50	85.29	69.34
13	黑龙江	81.78	81.90	79.16	85.36	73.12	93.38
14	湖南	81.74	88.91	76.64	82.83	76.54	84.80
15	上海	81.57	86.13	70.98	84.49	81.52	84.92
16	甘肃	81.55	80.23	80.16	84.25	78.70	84.61
17	河北	81.48	85.09	70.75	87.23	79.39	82.59
18	云南	81.30	82.47	74.33	93.67	77.06	64.29
19	河南	81.16	80.38	72.94	87.22	83.16	76.95
20	湖北	80.33	79.82	76.24	84.94	81.25	73.87
21	辽宁	80.18	75.73	75.65	88.45	73.77	86.12
22	天津	78.96	76.32	73.14	88.35	73.93	77.71
23	吉林	78.72	83.71	71.88	81.31	77.74	76.64
24	新疆生产建设兵团	77.25	89.79	64.92	81.12	73.12	73.47
25	海南	76.49	88.50	68.45	72.35	82.76	68.45
26	广西	75.65	77.07	68.02	86.26	72.47	62.64
27	山西	71.33	73.90	63.70	75.83	71.95	66.69
28	陕西	69.79	70.27	61.59	75.47	67.46	72.83
29	内蒙	68.38	72.06	69.75	77.28	57.71	52.91
30	青海	68.36	73.13	64.57	75.50	57.64	66.40
31	新疆	62.86	68.61	59.48	71.08	53.19	52.82
32	西藏	50.44	50.00	52.00	50.00	50.00	50.36

<sup>2</sup> 本报告中的指数是基于原始采集数据统计，标准化处理后的数值，指数得分采用四舍五入，保留小数点后两位，下同

## 二、服务方式完备度排名

省级政府服务方式完备度排名前5名的地区分别为：浙江、广东、贵州、江苏和安徽，具体如表 2-2 所示。

表 2-2 服务方式完备度排名

排名	省级政府	服务方式完备度指数	总指数排名	排名	省级政府	服务方式完备度指数	总指数排名
1	浙江	96.70	1	17	云南	82.47	18
2	广东	96.32	4	18	重庆	81.98	8
3	贵州	94.78	3	19	黑龙江	81.90	13
4	江苏	94.75	2	20	江西	81.18	12
5	安徽	91.68	5	21	河南	80.38	19
6	山东	91.10	10	22	甘肃	80.23	16
7	新疆生产建设兵团	89.79	24	23	湖北	79.82	20
8	北京	89.14	6	24	广西	77.07	26
9	湖南	88.91	14	25	天津	76.32	22
10	海南	88.50	25	26	辽宁	75.73	21
11	福建	88.30	7	27	山西	73.90	27
12	上海	86.13	15	28	青海	73.13	30
13	河北	85.09	17	29	内蒙	72.06	29
14	宁夏	84.77	11	30	陕西	70.27	28
15	吉林	83.71	23	31	新疆	68.61	31
16	四川	83.23	9	32	西藏	50.00	32



### 三、服务事项覆盖度排名

省级政府服务事项覆盖度排名前5名的地区分别为：江苏、贵州、安徽、北京和浙江，具体如表 2-3 所示。

表 2-3 服务事项覆盖度排名

排名	省级政府	服务事项覆盖度指数	总指数排名	排名	省级政府	服务事项覆盖度指数	总指数排名
1	江苏	92.83	2	17	福建	74.82	7
2	贵州	91.21	3	18	云南	74.33	18
3	安徽	90.39	5	19	天津	73.14	22
4	北京	90.29	6	20	河南	72.94	19
5	浙江	90.17	1	21	吉林	71.88	23
6	广东	86.65	4	22	上海	70.98	15
7	宁夏	85.05	11	23	河北	70.75	17
8	四川	84.19	9	24	内蒙	69.75	29
9	甘肃	80.16	16	25	海南	68.45	25
10	黑龙江	79.16	13	26	广西	68.02	26
11	重庆	79.00	8	27	新疆生产建设兵团	64.92	24
12	江西	76.81	12	28	青海	64.57	30
13	湖南	76.64	14	29	山西	63.70	27
14	湖北	76.24	20	30	陕西	61.59	28
15	山东	76.05	10	31	新疆	59.48	31
16	辽宁	75.65	21	32	西藏	52.00	32

## 四、办事指南准确度排名

省级政府办事指南准确度排名前5名的地区分别为：贵州、安徽、江苏、广东和云南，具体如表 2-4 所示。

表 2-4 办事指南准确度排名

排名	省级政府	办事指南准确度指数	总指数排名	排名	省级政府	办事指南准确度指数	总指数排名
1	贵州	98.76	3	17	黑龙江	85.36	13
2	安徽	98.62	5	18	湖北	84.94	20
3	江苏	96.89	2	19	上海	84.49	15
4	广东	95.89	4	20	甘肃	84.25	16
5	云南	93.67	18	21	湖南	82.83	14
6	浙江	92.56	1	22	山东	81.63	10
7	福建	89.80	7	23	吉林	81.31	23
8	重庆	88.95	8	24	新疆生产建设兵团	81.12	24
9	北京	88.87	6	25	宁夏	78.25	11
10	辽宁	88.45	21	26	内蒙	77.28	29
11	天津	88.35	22	27	山西	75.83	27
12	江西	87.50	12	28	青海	75.50	30
13	河北	87.23	17	29	陕西	75.47	28
14	河南	87.22	19	30	海南	72.35	25
15	四川	86.65	9	31	新疆	71.08	31
16	广西	86.26	26	32	西藏	50.00	32

## 五、在线办理成熟度排名

省级政府在线服务成熟度排名前5名的地区分别为：浙江、广东、贵州、江苏和江西，具体如表 2-5 所示。

表 2-5 在线办理成熟度排名

排名	省级政府	在线办理成熟度指数	总指数排名	排名	省级政府	在线办理成熟度指数	总指数排名
1	浙江	98.39	1	17	吉林	77.74	23
2	广东	92.28	4	18	云南	77.06	18
3	贵州	91.63	3	19	重庆	76.95	8
4	江苏	89.91	2	20	湖南	76.54	14
5	江西	85.29	12	21	四川	74.40	9
6	福建	85.11	7	22	天津	73.93	22
7	山东	85.07	10	23	辽宁	73.77	21
8	安徽	84.55	5	24	黑龙江	73.12	13
9	河南	83.16	19	25	新疆生产建设兵团	73.12	24
10	海南	82.76	25	26	广西	72.47	26
11	宁夏	82.34	11	27	山西	71.95	27
12	上海	81.52	15	28	陕西	67.46	28
13	湖北	81.25	20	29	内蒙	57.71	29
14	北京	81.17	6	30	青海	57.64	30
15	河北	79.39	17	31	新疆	53.19	31
16	甘肃	78.70	16	32	西藏	50.00	32

## 六、在线服务成效度排名

省级政府在线服务成效度排名前5名的地区分别为：浙江、广东、江苏、黑龙江和重庆，具体如表 2-6 所示。

表 2-6 在线服务成效度排名

排名	省级政府	在线服务成效度指数	总指数排名	排名	省级政府	在线服务成效度指数	总指数排名
1	浙江	94.45	1	17	河南	76.95	19
2	广东	94.37	4	18	吉林	76.64	23
3	江苏	93.64	2	19	山东	75.64	10
4	黑龙江	93.38	13	20	湖北	73.87	20
5	重庆	90.80	8	21	新疆生产建设兵团	73.47	24
6	辽宁	86.12	21	22	陕西	72.83	28
7	贵州	86.06	3	23	北京	71.13	6
8	上海	84.92	15	24	江西	69.34	12
9	湖南	84.80	14	25	海南	68.45	25
10	甘肃	84.61	16	26	山西	66.69	27
11	四川	83.88	9	27	青海	66.40	30
12	宁夏	82.86	11	28	云南	64.29	18
13	河北	82.59	17	29	广西	62.64	26
14	安徽	79.93	5	30	内蒙	52.91	29
15	福建	78.01	7	31	新疆	52.82	31
16	天津	77.71	22	32	西藏	50.36	32

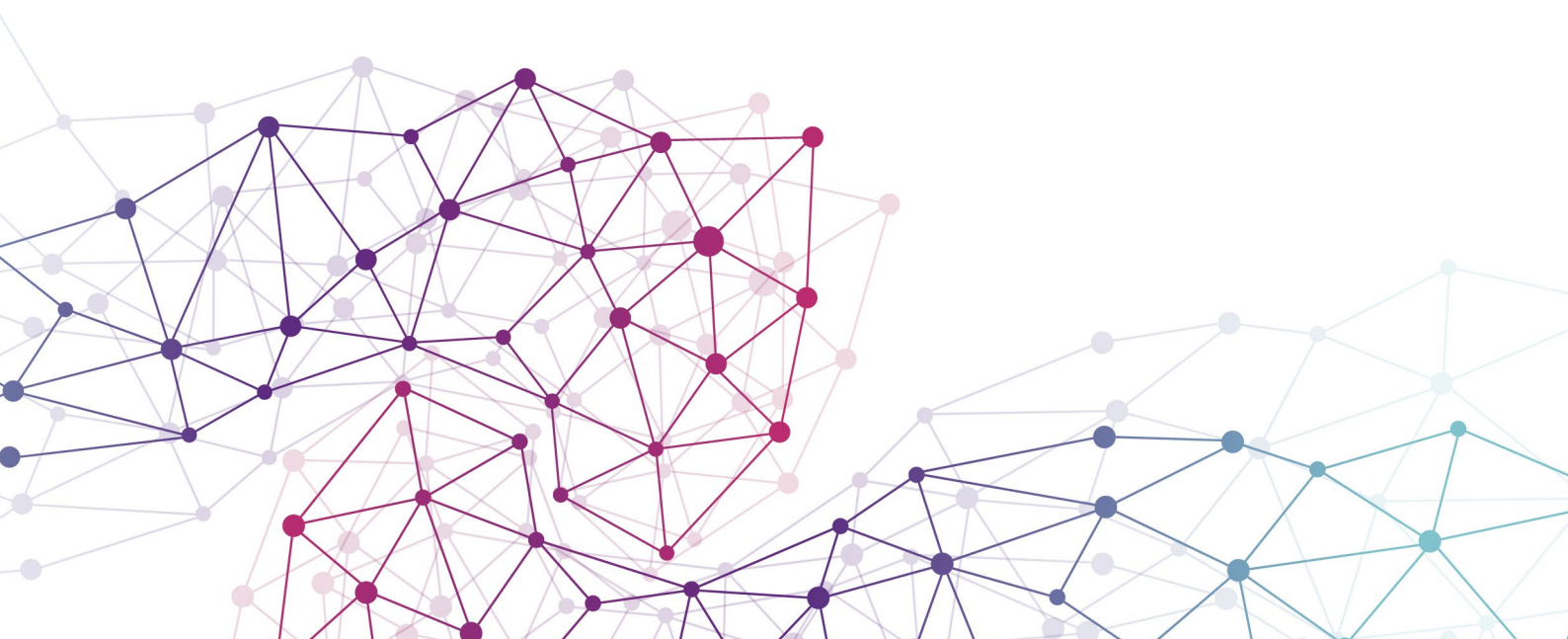


# 3 第三章

## 调查评估数据分析

---

省级政府网上政务服务能力调查评估报告（2018）



## 一、整体分析

### (一) 总体情况

如图 3-1 所示，省级政府网上政务服务能力指数平均值为 79.95，21 个省级政府的指数超过全国指数平均值，占比为 65.63%。与 2016 年相比，超过平均值的地区增加 4 个。

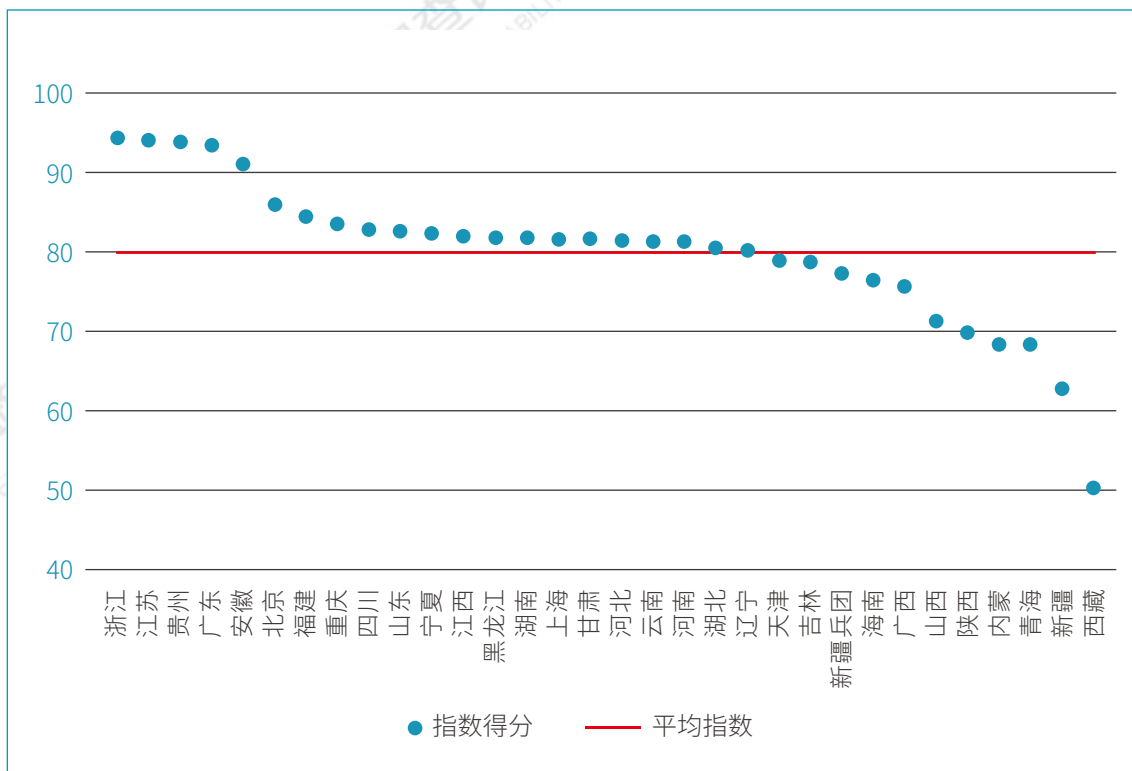


图 3-1 省级政府网上政务服务能力整体排名分析图

如表 3-1、图 3-2 所示，浙江、江苏、贵州、广东和安徽 5 个省级政府的网上政务服务能力指数为非常高（超过 90），占比为 15.63%，比 2016 年增加 2 个地区。北京、福建、重庆、四川、山东、宁夏、江西、黑龙江、湖南、上海、甘肃、河北、云南、河南、湖北和辽宁 16 个省级政府的网上政务服务能力指数为高（90-80 之间），占比为 50%，比 2016 年增加 7 个地区。天津、吉林、新疆生产建设兵团、海南、广西、山西、陕西、内蒙和青海 9 个省级政府的网上政务服务能力指数为中（80-65 之间），占比为 28.13%，比 2016 年减少 9 个地区。新疆和西藏 2 个省级政府的网上政务服务能力指数为低（低于 65），占比为 6.25%。

表 3-1 省级政府网上政务服务能力水平分布

非常高 ≥90	高 90-80	中 80-65	低 ≤65
浙江	北京	天津	新疆
江苏	福建	吉林	西藏
贵州	重庆	新疆生产建设兵团	
广东	四川	海南	
安徽	山东	广西	
	宁夏	山西	
	江西	陕西	
	黑龙江	内蒙	
	湖南	青海	
	上海		
	甘肃		
	河北		
	云南		
	河南		
	湖北		
	辽宁		

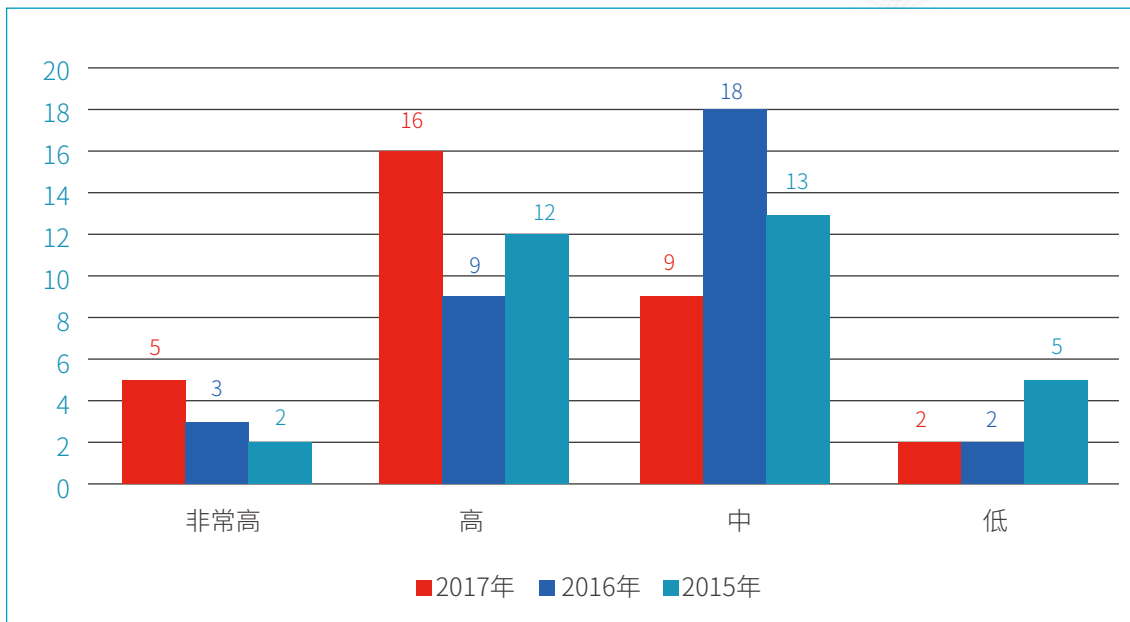
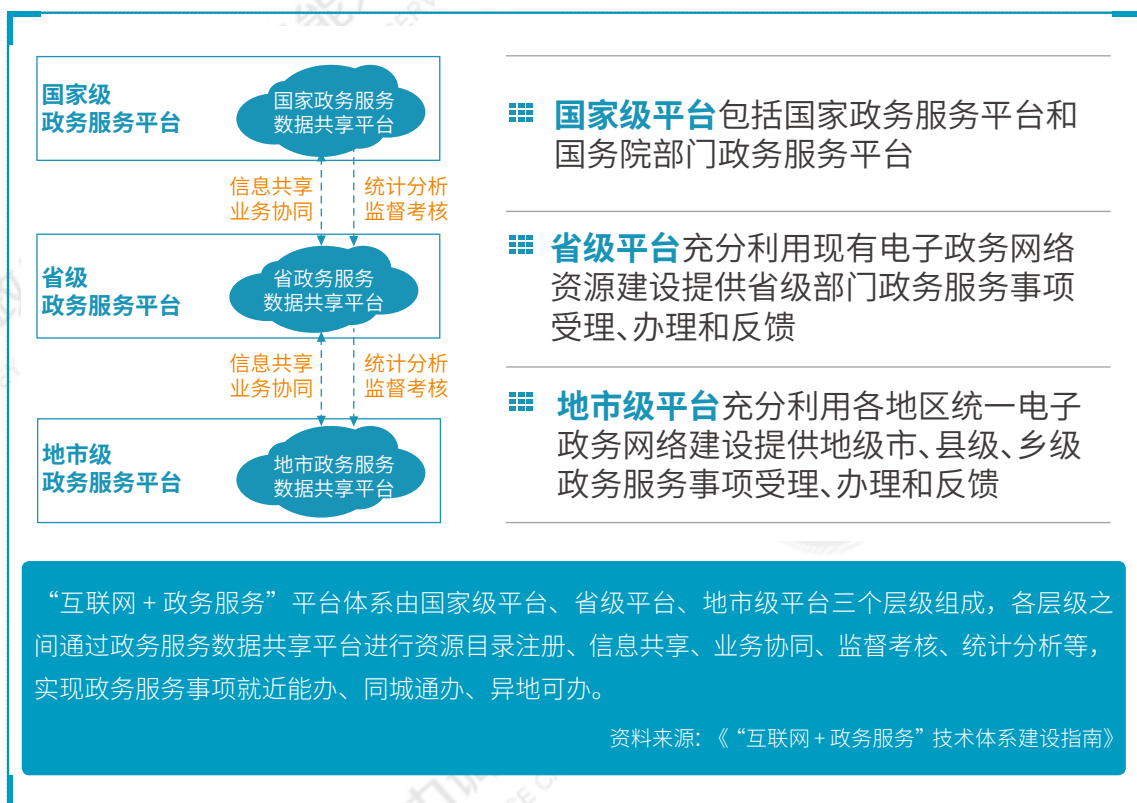


图 3-2 省级政府网上政务服务能力年度对比图

数据对比表明，2017年省级政府的网上政务服务能力显著提高，并在以下几个方面取得了明显成效：

一是一体化网上政务服务平台体系初步建成。按照国办印发的《建设指南》目标要求和标准规范，各省加快省级统筹的一体化平台建设。截至2017年12月底，31个省级政府已经建成省级网上政务服务平台，其中20个已建成省、市、县三级以上的网上政务服务体系，网上政务服务成为政府公共服务的重要方式。

### 专栏 2：一体化“互联网+政务服务”平台体系



二是全面优化网上服务成为深化行政审批制度改革的亮点。截至2017年12月底，31个已建成的省级网上政务服务平台提供的22152项省本级行政许可事项中，16168项已经具备网上在线预约预审功能，占比72.98%，平均办理时限压缩24.96%。22个省级政府实现了审批结果快递寄送，“最多跑一次”、“不见面审批”、“五全服务”、“容缺受理、联审联批、代理代办”等创新模式不断涌现。



## 专栏 3：优化网上服务流程 创新政务服务模式



三是“应上尽上、一网服务”成为规范行政权力运行的重要抓手。截至2017年12月底，31个已建成的省级网上政务服务平台可以提供1403个省本级部门的54440项政务服务事项办事指南服务信息，涉及行政许可、行政处罚、行政确认等11大类。各地区通过编码统一、一码贯通的管理运行标准，促进了行政权力运行过程全透明、全留痕、可预期、可追溯、可监督。

## 专栏 4：政务服务事项标准化管理



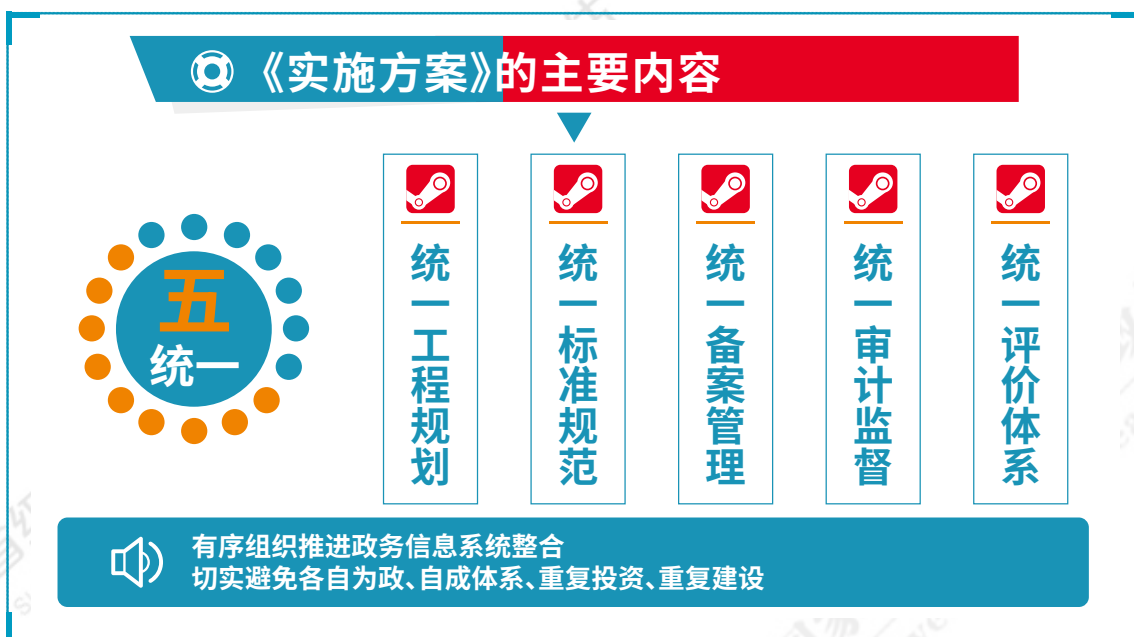
四是“一次认证，全网通办”成为发展重点。各地区积极推动统一身份认证，实现“一地注册、各地互认、全网通办”，有效提升了群众办事体验和获得感。27个地区面向自然人和法人构建了省级统一身份认证体系，已认证1.07亿个人实名用户和3071万企业实名用户。

#### 专栏 5：统一用户实名认证



五是政务系统互联互通和信息共享成为提升网上政务服务能力的核心。各地区按照国办印发的《政务信息系统整合共享实施方案》，加快政务信息系统整合和数据共享，为逐步实现信息共享由“点到点交换”向“集中统一服务”转变提供了有力支撑。21个省级网上政务服务平台已经构建电子证照库，汇集了552个省本级部门6830类的2.61亿项相关证照信息。

#### 专栏 6：《政务信息系统整合共享实施方案》



“十二五”以来，通过统筹国家政务信息化工程建设、推进“互联网+政务服务”、实施信息惠民工程等一系列举措，政务信息系统整合共享在局部取得了积极成效，但未能从全局和根本上解决问题。《政务信息系统整合共享实施方案》是继2016年《政务信息共享管理暂行办法》之后，推动政务信息资源整合共享的又一重要文件。

## （二）指标得分分析

### 1. 一级指标得分分析

如图3-3所示，省级政府网上政务服务能力调查评估的5项一级指标中，办事指南准确度相对较好，指数平均值为84.29；服务方式完备度次之，指数平均值为82.44；在线办理成熟度、在线服务成效度和服务事项覆盖度得分相对较弱，指数平均值分别为77.17、76.64和75.37。

与2016年调查评估情况对比得出，服务事项覆盖度指数平均值比2016年得分（69.55）提升5.82分。在线办理成熟度指数平均值比2016年得分（73.96）提升3.21分。办事指南准确度指数平均值比2016年得分（82.70）提升1.59分。服务方式完备度指数平均值比2016年得分（86.17）降低3.73分。

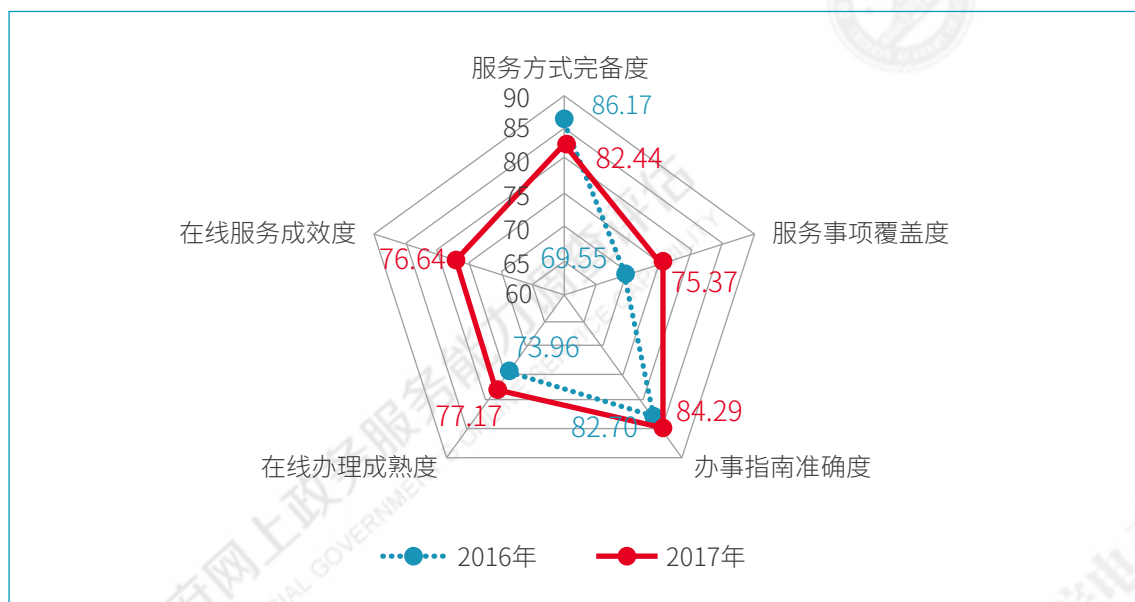


图 3-3 省级政府网上政务服务能力一级指标指数平均值对比<sup>3</sup>

<sup>3</sup> 在线服务成效度未纳入2016年评估指标体系。

## 2. 二级指标得分分析

**服务方式完备度**重点调查评估服务平台规划设计、服务功能与导引和多渠道服务3项二级指标，如图3-4所示，网上政务服务平台规划设计指标平均值得分80.75，15个地区超过平均值，占比46.88%；服务功能与导引指标平均值得分94.28，22个地区超过平均值，占比68.75%；多渠道服务指标平均值得分78.44，20个地区超过平均值，占比62.50%。

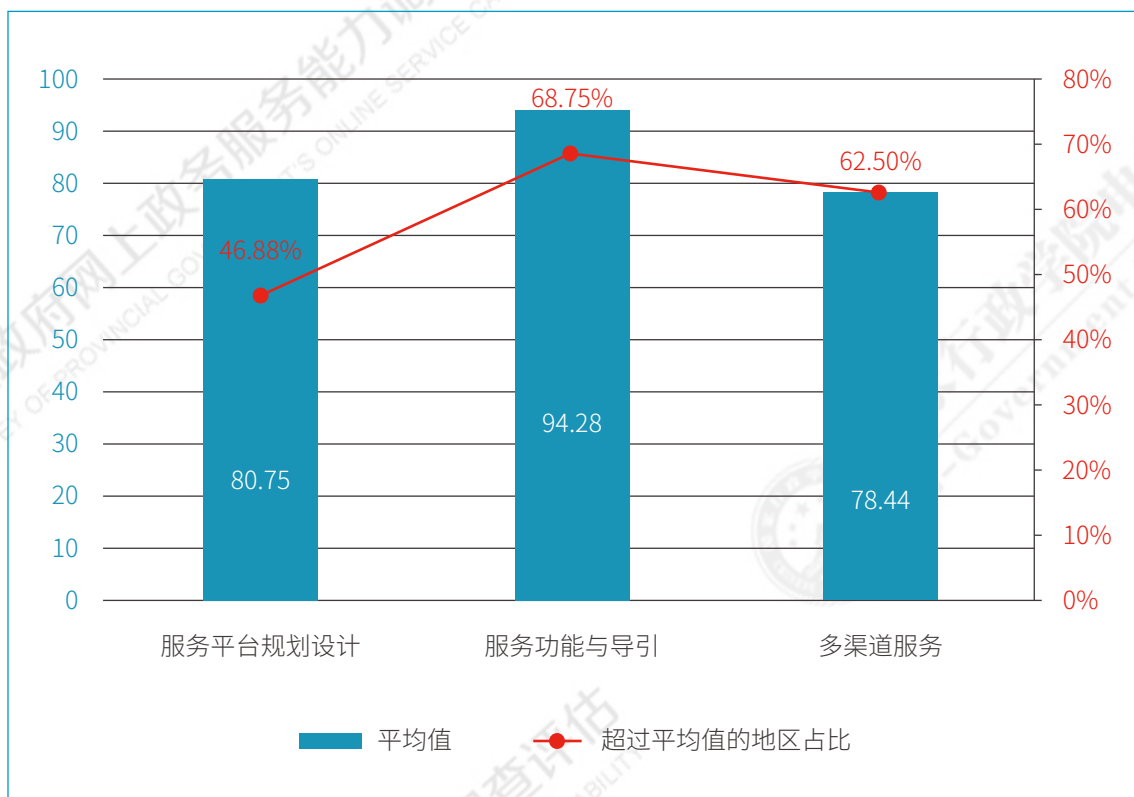


图3-4 服务方式完备度二级指标指数平均值分析

**服务事项覆盖度**重点调查评估事项清单公布情况、办事指南发布情况和规范化程度3项二级指标。如图3-5所示，事项清单公布情况指标平均值得分76.04，17个地区超过平均值，占比53.13%；办事指南发布情况指标平均值得分73.67，13个地区超过平均值，占比40.63%；规范化程度指标平均值得分77.75，15个地区超过平均值，占比46.88%。

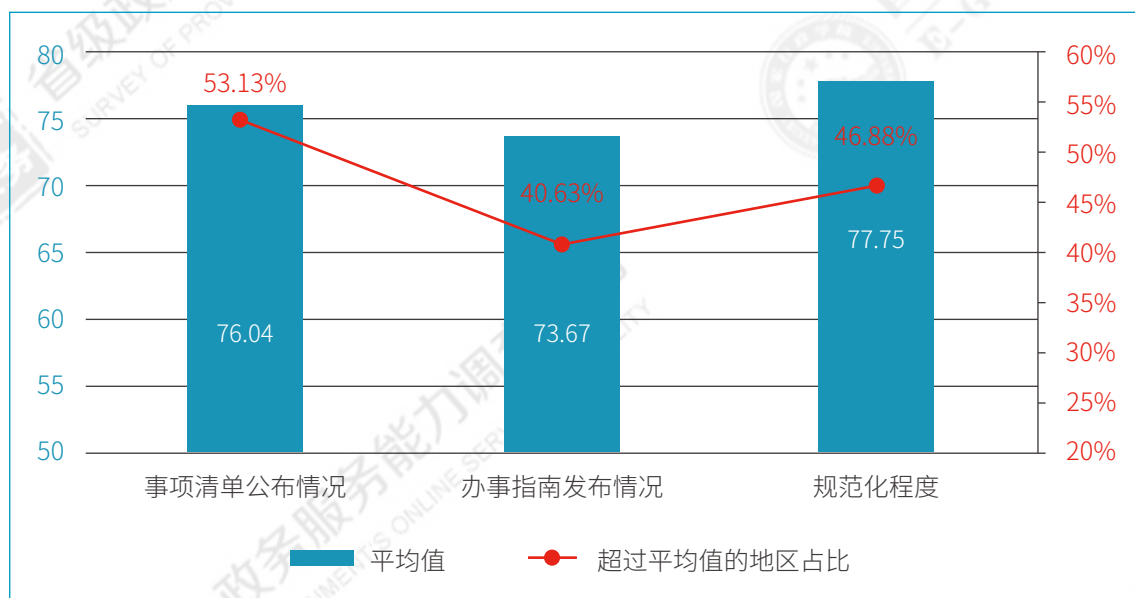


图 3-5 服务事项覆盖度二级指标指数平均值分析

**办事指南准确度**重点调查评估基本信息、申请材料、办理流程、表格及样表下载和收费信息 5 项二级指标。如图 3-6 所示，事项基本信息指标平均值得分 87.15，18 个地区超过平均值，占比 56.25%；申请材料指标平均值得分 85.74，18 个地区超过平均值，占比 56.25%；办理流程指标平均值得分 82.61，11 个地区超过平均值，占比 34.38%；表格及样表下载指标平均值得分 77.78，17 个地区超过平均值，占比 53.13%；收费信息指标平均值得分 90.65，24 个地区超过平均值，占比 75%。

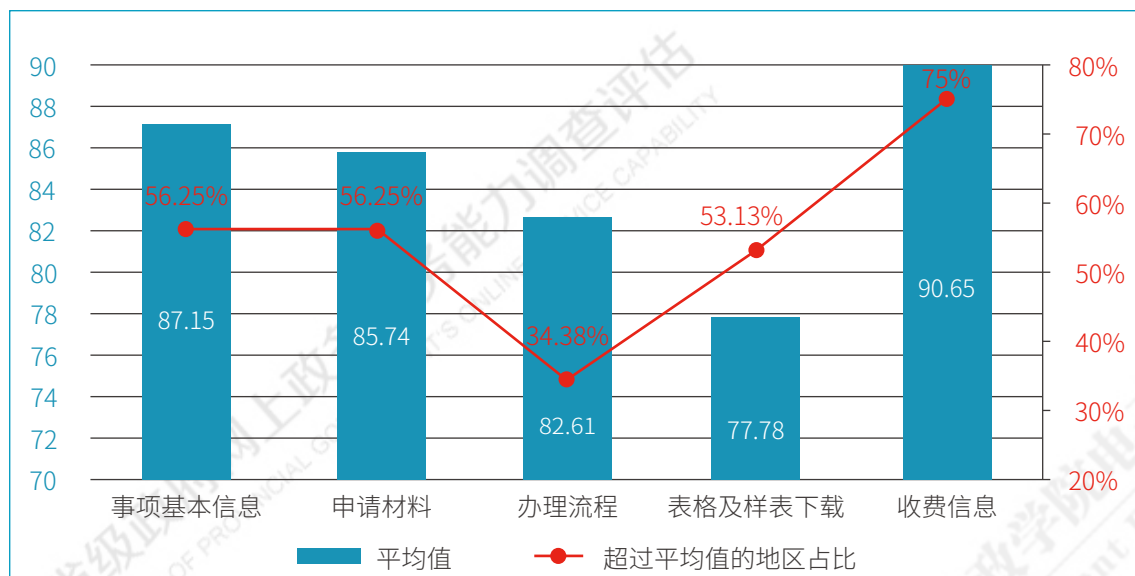


图 3-6 办事指南准确度二级指标指数平均值分析

在线办理成熟度重点调查评估在线办理深度和一体化办理 2 项二级指标。如图 3-7 所示，事项在线办理深度平均值得分 71.71，18 个地区超过平均值，占比 56.25%；一体化办理平均值得分为 68.41，18 个地区超过平均值，占比 56.25%。

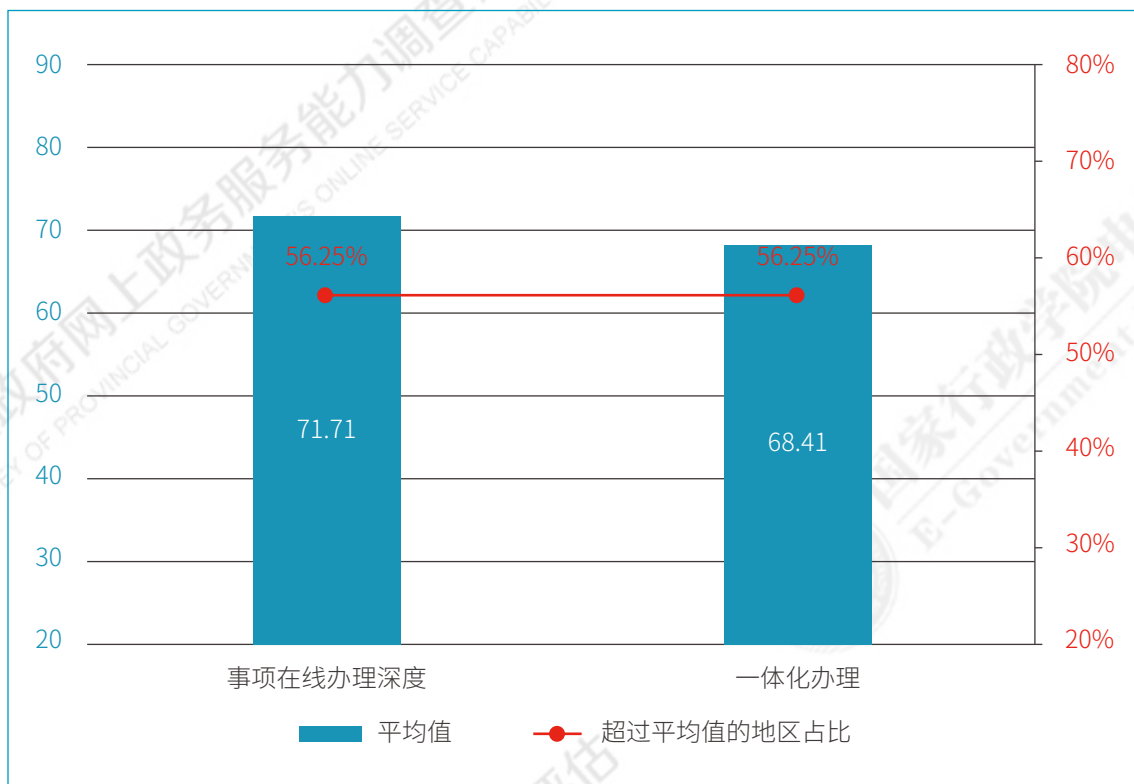


图 3-7 在线办理成熟度二级指标指数平均值分析

在线服务成效度重点调查评估用户使用度、网办效率、便民利企和评估考核 4 项二级指标。如图 3-8 所示，用户使用度指标平均值得分 76.88，16 个地区超过平均值，占比 50%；网办效率指标平均值得分 77.97，15 个地区超过平均值，占比 46.88%；便民利企指标平均值得分 66.15，15 个地区超过平均值，占比 46.88%；评估考核指标平均值得分 92.19，25 个地区超过平均值，占比 78.13%。

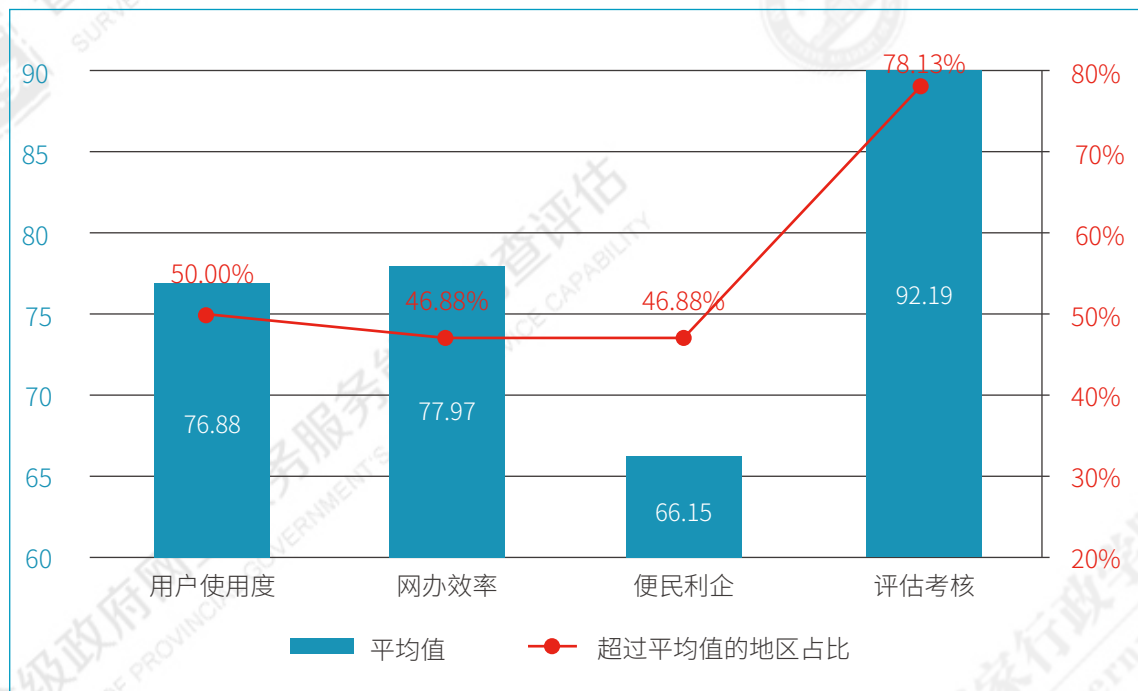


图 3-8 在线服务成效度二级指标指数平均值分析

### （三）年度对比

通过对 2017 年和 2016 年各地区排名对比得出，如图 3-9 所示，近年来，浙江、江苏、贵州、广东、福建、重庆和山东等地区，把“互联网+政务服务”作为推进政府治理现代化的重要突破口，以问题导向、需求牵引为原则，围绕网上政务服务内容不规范、服务不便捷、平台不互通、数据不共享、线上线下联不通不畅等问题，运用现代信息技术创新行政审批和公共服务方式的手段，推动顶层设计和地方实践良性互动，进行了探索与实践。各项便民利企改革举措应运而生并落地生根，成为引领发展的“互联网+政务服务”典型示范。

四川和宁夏等地区，积极发挥后发优势，先易后难迭代推进，统一规划建设集行政审批、政务公开、效能监督、信息共享、互动交流等功能于一体的“全省一张网”，打造政民互动的“平台”、为民服务的“品牌”和优化营商环境的“名片”，全面提升了区域网上政务服务能力，成效显著。

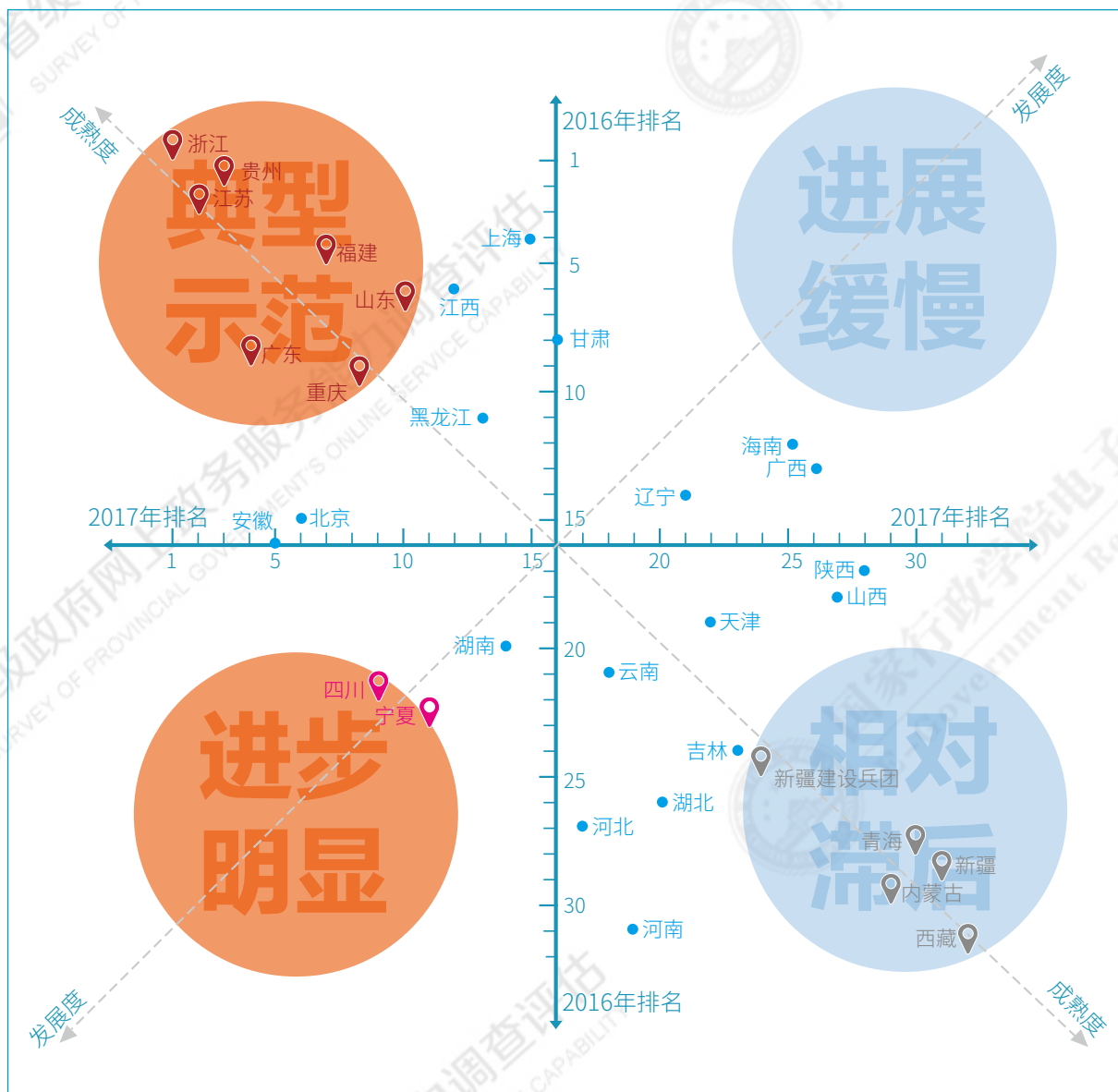


图 3-9 省级政府网上政务服务能力排名年度对比

总体来看，2017 年以来，各地区按照党中央、国务院的整体部署和要求，强化顶层设计，注重统筹协调，加强组织保障，构建长效机制，强力组织推进，将“互联网+政务服务”作为推进“数字政府”的关键抓手，按照既定计划有序推进“互联网+政务服务”各项工作，取得了积极进展。



#### （四）区域发展分析

如图 3-10 所示，通过对华北、东北、华东、华中、华南、西南、西北七大地理区域各省数据分析得出，2017 年华东地区网上政务服务能力总指数较高，华南、华中和东北地区紧随其后，以上 4 个区域的总指数平均值高于全国水平。华北、西南和西北 3 个地区的总指数平均值相对较低。

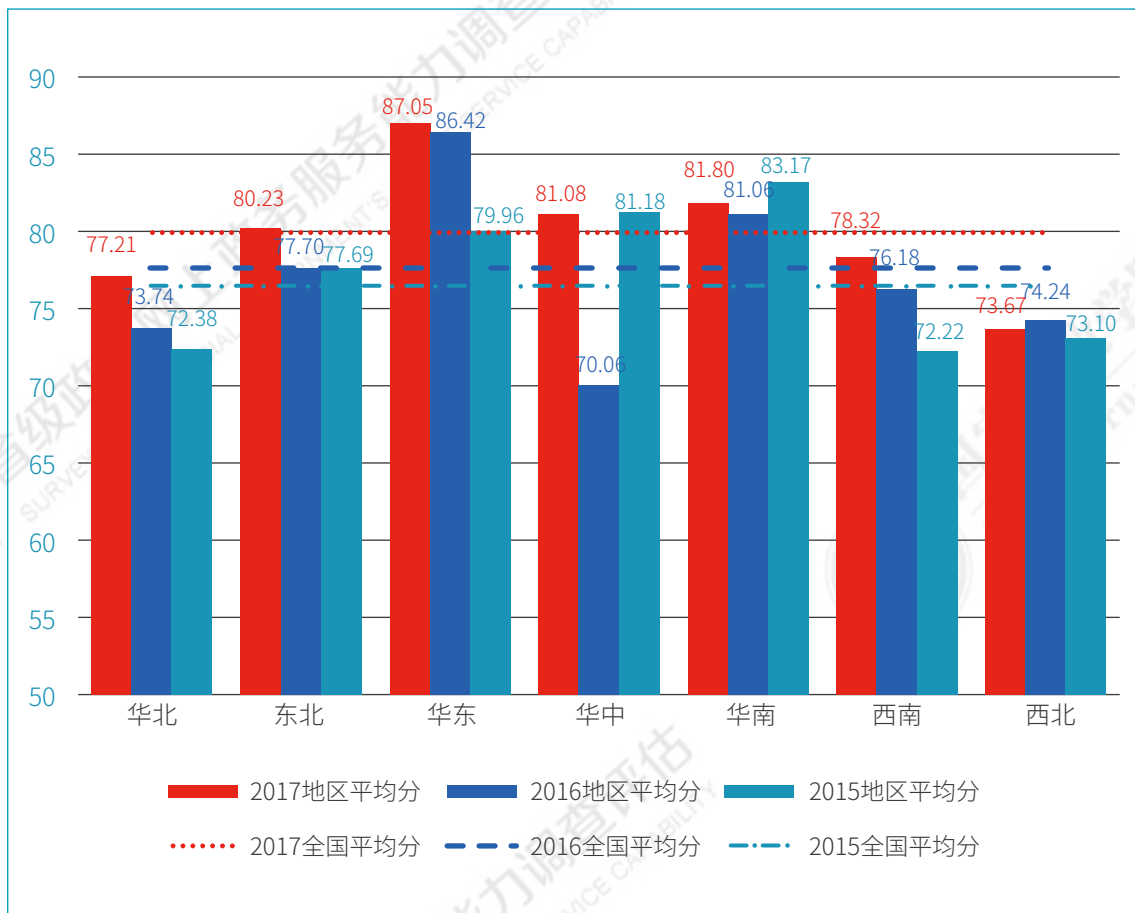


图 3-10 各区域网上政务服务能力平均值分析

总体来看，通过对近两年的数据分析，七大地理区域的政务服务能力均有所提高，各地区在“互联网+政务服务”体系建设方面均取得一定成效。

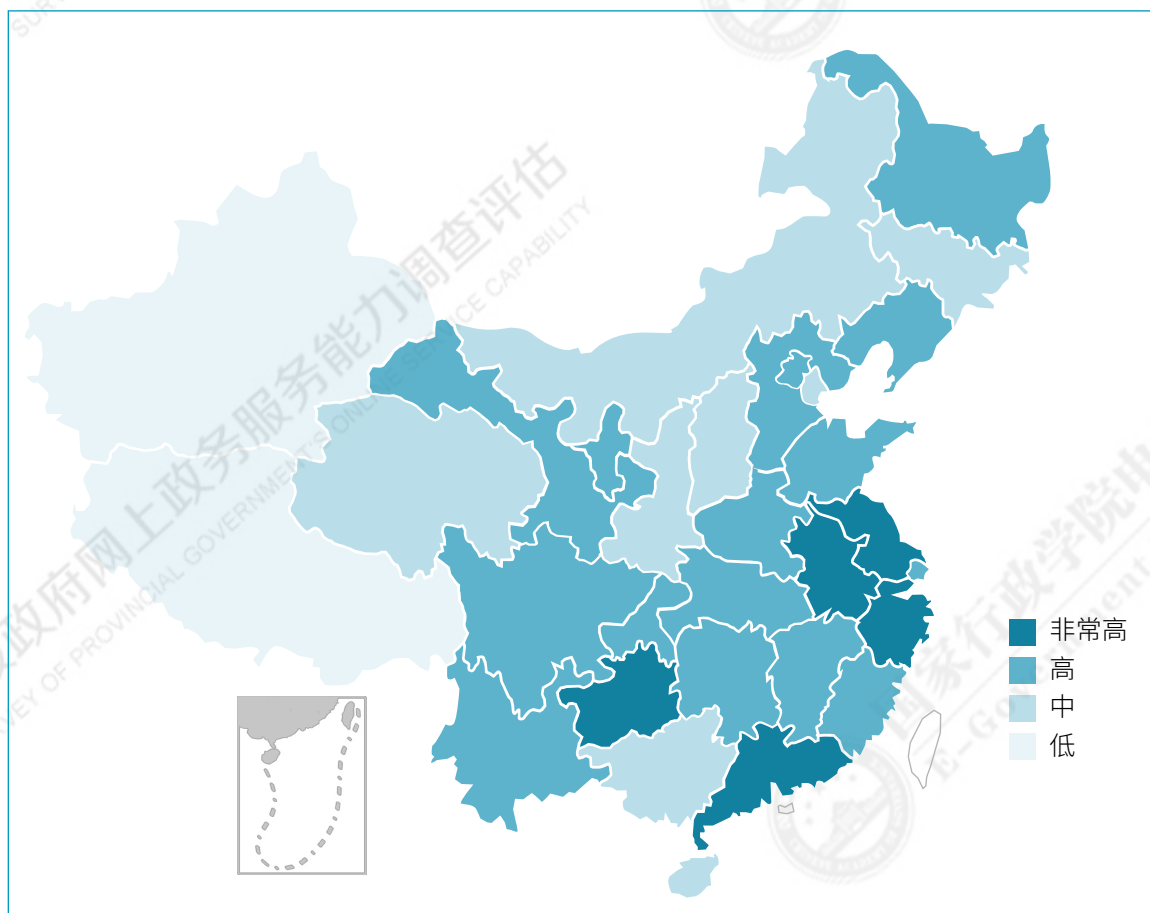


图 3-11 省级政府网上政务服务能力区域对比<sup>4</sup>

华北地区是我国政治文化交流的中心，又是一个资源丰富的经济高速发展地区。2017年，北京、天津和河北等地区大力推进“互联网+政务服务”，省级统筹的一体化政务服务体系初步建立，华北地区网上政务服务能力得到明显提升。

北京市以构建服务型政府为宗旨，以提供智慧服务为目标，充分发挥信息化作用，加强资源整合，通过打造统一行政审批管理平台、网上政务服务大厅和政务服务数据资源库“三个一”智慧平台，构建全市政务服务“一张网”，推动实现部门“一网审批”、审批服务事项“一网办理”、政务服务资源“一网汇聚”。目前，“一张网”已覆盖市、区、乡镇（街道）、村（社区）四级政务服务，部分事项已实现京津冀协同办理。

<sup>4</sup> 新疆生产建设兵团网上政务服务能力为中。

天津市以“市民、企业和政府工作人员的服务需求”为导向，通过构建市区街三级网上政务服务体系，为公众提供“查、缴、办”等各类综合性服务8万余项，通过身份认证、单点登录，集成业务办理系统，推动事项在线申报、统一受理、在线办理。自2017年11月23日正式上线服务，平台访问量164565人次，平台注册量3249人。

河北省围绕实现“单点登录、全网漫游”的总体目标，以身份认证系统为支撑，从全省统一门户、统一实名认证和全网单点登录三个方面进行顶层设计，整合了各市、各部门原有的办事服务页面和用户注册登录入口，一站式汇聚了全省所有网上政务服务资源，为实现全省政务服务事项“一站式”网上办理奠定了基础。

山西省将政务服务网作为政务服务和公共资源交易信息公开的重要载体和平台。共44家省级部门入驻网上门户，行政审批事项644项，累计受理行政审批408056件；公共资源交易板块共归集了公共资源交易项目24800余个，发布各类成交公告23700余条。

内蒙古自治区积极发挥后发优势，在“互联网+政务服务”的内涵和外延上予以创新和突破，从标准规范、完善机制、资源整合、开放创新等多个方面协同推进，力争做到为民、便民、助民、利民、惠民、悦民的“六民服务”，努力推进五级推动、部门联动、平台互动、标准带动、监管拉动、考核驱动，切实提升自治区“互联网+政务服务”工作水平。

东北地区是新中国工业的摇篮和我国重要的工业与农业基地，是我国经济社会发展进程中极为重要的区域。近年来，在实施老工业基地振兴战略下，东北地区网上政务服务能力逐年提升，“互联网+政务服务”成为加快推进政府职能转变，改善营商环境的助推器。

辽宁省按照“一口受理、闭环办理、全程留痕、全面公开”的原则，全面探索“互联网+政务服务”模式。辽宁政务服务网承载省级40个部门420项审批事项在线服务功能，涵盖从市场准入领域企业注册设立，到投资建设领域项目立项核准等各类业务。累计办理和交换审批业务17万余件，异地申报占71.60%，工作时间外申报占24.90%，即来即办业务近40%，极大减少了行政相对人多次往返跑腿等成本。

吉林省按照“一网全覆盖”的建设思路，将省政府门户网站、省网上办事大厅、省政府信息公开平台整合纳入吉林政务服务“一张网”，实现了“三网合一”。制定并公布实施了包含30个“零跑动”和140个“一次性跑动”的服务事项清单。开通了以“网上申请、在线受理、快递送达”为基本模式的“网上开证明”服务。上线以来，总点击次数达到18.9亿次。

黑龙江省成立“互联网+政务服务”一体化建设领导小组，强化省级统筹，统筹推进全省政务云、政务外网网络、数据共享交换平台和政务服务应用系统一体化建设，将“互联网+政务服务”作为改善营商环境、促进经济社会发展的重要抓手，目前，黑龙江政

务服务网已与 13 个市（地）实现互联互通，103 个县（区）级政府建成网上政务服务系统（比 2016 年增加 26 个），占县级总数 77%。

华东地区自然环境条件优越，物产资源丰富，商品生产发达，工业门类齐全，是我国综合技术水平最高的经济区。在“互联网+政务服务”方面，华东地区长期处于全国领先地位，2017 年总体排名前十名的省份中，华东地区占有 5 名。

上海市围绕“互联网+政务服务”的新要求，谋划新发展，实现新跨越。已初步形成了“全网通办、全市通办、全域共享”的工作格局。目前，上海正着力对标国际最高标准优化营商环境，加快建设智慧政府，刀刃向内进行流程再造，逐步实现一网受理、全网协同、全市通办，提升企业和群众办事满意度。

江苏省加快推动各级政务服务部门数字化转型，扎实打造不见面审批（服务）品牌，创造了五个“全国第一”：第一个按照国家“互联网+政务服务”技术建设标准建成的政务服务网；第一个实现政府权力清单“三级四同”全覆盖的政务服务网；第一个开设综合旗舰店的政务服务网；第一个开展审批服务、公共资源交易、12345 在线同网服务的政务服务网，并支持统一身份认证和网上支付；第一个实现省市县近 9000 家单位集中公开预决算信息的政务服务网。

浙江省以“最多跑一次”改革撬动各方面各领域改革，紧盯群众需求，花大力气打破政府部门间的行政藩篱，加大对行政审批流程的整合，加快部门办事大数据的建设与共享，努力“跑”出浙江发展加速度。通过协同发力、攻坚克难，努力将浙江打造成“审批事项最少、办事效率最高、政务环境最优、群众获得感最强”的省份。

安徽省高度重视“互联网+政务服务”工作，将全省“政务服务一张网”建设作为政府自身改革的重要抓手，列为省长“一把手”工程，摆上重要位置，深入谋划及时部署，领导挂帅高位推动，强力推进一体化平台建设，形成上下一心、合力推进、条块结合、共建共享的良好工作机制。

福建省按照“统一标准、互联互通、整合共享、共同提升”的原则，依托省电子政务云计算平台，以各市县（区）行政服务中心的业务办理系统为支撑建设服务平台，已进驻省市县乡四级行政审批和公共服务事项共计 152851 项，其中“最多跑一趟”四星事项 55746 项，“一趟不用跑”五星事项 38161 项。与 9 个设区市、平潭综合实验区、83 个县（区、市）行政服务中心，以及 8 个开发区实现了互联互通，平台共办结业务近 700 万件。

江西省重点围绕“建好一张网、办成所有事”的目标，按照企业群众在线办事“一窗受理、内部流转、分头办理、限时办结、统一反馈”的原则，以覆盖省市县三级的江西政务服务网为载体，开发建设江西政务服务网“一窗式”综合服务平台。试运行以来，“一窗式”平台共办理各类事项 19187 余件，颁发电子证照 3353 个。

山东省按照“全省统一布局，两级建设三级应用”的模式，统筹建设政务服务平台，

县级及以下不再建设平台，统一使用市级政务服务平台，着力消除信息孤岛，解决服务平台分散建设、重复建设问题。以省级政务服务资源整合为突破，引领推动服务事项跨地区远程办理、跨层级联动办理、跨部门协同办理，打造权威、便捷的一体化新型互联网政务服务平台。

华中地区作为全国经济较为发达的地区，是我国工农业的心脏和交通中心。2017年，华中地区“互联网+政务服务”能力提升显著。河南、湖北和湖南华中三省网上政务服务水平实现了跨越发展，建设成效明显。

河南省按照“上一张网、办所有事”的理念和思路，创新“政府主导、市场化建设、专业化运营”模式，构建全省一体化网上政务服务平台，积极探索“平台之外无审批”，打造“一次办妥”河南电子政务服务品牌，企业和群众的“获得感”显著增强，政府治理能力现代化水平明显提升。

湖北省将“互联网+政务服务”工作作为全省“互联网+放管服”改革的重要内容，加大了全省政务服务“一张网”的建设力度，初步实现“互联网申请、政务外网办理、互联网反馈”“一网覆盖、一次办好”的“互联网+政务服务”模式。

湖南省把推进“互联网+政务服务”作为服务创新引领、开放崛起战略，推进建设富饶美丽幸福新湖南的一项重点工作抓实抓牢。在暂不新建省级实体政务大厅的基础上，充分利用省直单位现有办事服务大厅，统筹整合窗口资源，探索将部门办事大厅改设为分布式省级政务大厅（分厅），部署“互联网+政务服务”统一受理平台，做到每个分布式大厅均能受理所有省级政务服务事项，提高“一窗受理”能力，加快实现线上线下融合。

华南地区是我国南部沿海经济发展水平较高的地区。在“互联网+政务服务”方面，长期以来一直处于较为领先地位。

广东省高度重视“互联网+政务服务”工作，大力推进“数字政府”改革，重点在管理体制、建设模式、运行机制等方面进行探索创新，以构建省级统筹、整体联动、部门协同、一网通办的“互联网+政务服务”体系为目标，加强对“互联网+政务服务”工作的统筹协调和管理力度，构建集中统一、运转高效的管理体制机制。

广西壮族自治区紧紧围绕“审批更简、监管更强、服务更优”，以创建“高标准、高品质、高效能”为抓手，大力推进“互联网+政务服务”，在全国率先推进智能审批、智能监管和审管协同，由电脑审批取代传统的人工审批模式，打造了24小时“不打烊”、人民满意的网上政府，营造了公平、公正、可预期的营商环境。

海南省按照“网上注册、网上申请、网上审核、网上办结、在线支付、网上评价、网上反馈、快递送达”的“全程网办”模式，打造全省互联互通、资源互认的一体化全流程互联网“不见面审批”政务服务平台，打通数据壁垒，实现全省各部门、各层级数

据信息互联互通，政务信息资源共享互认，推动服务事项跨地区、跨层级、跨部门“网上通办”。

西南地区位于西南南下出海通道的交通枢纽位置，是构建“一带一路”的重要区域。在“互联网+政务服务”方面，虽然西南地区整体得分处于中等水平，但该地区部分省份，在推进“互联网+政务服务”方面，强化模式创新，走出了一条欠发达地区网上政务服务的实践模式，网上政务服务能力在全国表现较为优秀。

重庆市充分发挥西部地区唯一直辖市的体制优势，打破封闭运行的“壁垒”，深化拓展原网上行政审批平台功能，构建起全市一体化网上政务服务平台，现已覆盖38个区县、2个开发区、34个市级审批职能部门，联通全市1000多个乡镇、10000余个村居，基本实现市、区县、乡镇、村“纵向四级贯通、横向全面联通”，将各部门独立运行的审批“小流程”整合重构为跨部门、跨地区、跨层级的服务“大平台”，基本扭转了过去部门、区县政务服务系统各自为政、重复建设、彼此封闭的局面，拉平了部门之间、区县之间、城乡之间政务服务信息化水平差距。

四川省发挥原有行权运行体系优势，统一建设全省政务服务管理、办理和公共支撑平台。整合全省电子政务大厅和各级政府、部门的办事服务栏目，实现入口统一、数据同源，全面覆盖21个市（州）和183个县（市、区），已成为政民互动的“平台”、为民服务的“品牌”和展示四川营商环境的“名片”。

贵州省“互联网+政务服务”工作以全覆盖、全联通、全方位、全天候、全过程“五全服务”为引领，以“互联网+”、大数据和云计算思维转变传统观念，通过创新政务服务方式，优化服务流程，拓展服务渠道，促进政府职能大转变，政务数据大整合，行政效能大提升，实现“进一张网、办全省事”。自2015年6月建成运行以来，已接入省市县三级3768个部门的151999个政务服务事项，以及1500个乡镇（街道、社区）、17049个村（居）共243870个政务服务事项，全省实名注册用户631万（企业用户207万、个人用户424万），每天4万余名审批人员在线办理业务，日均办件量3万件以上。

云南省围绕建设政务服务“全省一张网”，强基础、补短板、促创新，推行“身份识别智能化、实现一号申请，服务设置项目化、实现一窗受理，内部流转系统化、实现一网通办，服务受理多样化、实现渠道拓展，服务监督一体化、实现全程监督”的“五化”措施，最大程度利企便民，让政府服务优质高效。

西藏自治区按照国家总体部署，借鉴先进模式，发挥后发优势，完善顶层设计。目前，“互联网+政务服务”平台正由自治区工业和信息化厅建设中。同时参考浙江的模式，开发了门户网站的功能模块，完成了门户网站的初步上线。

西北地区处于“一带一路”国内段的前沿，但由于受经济发展、政策环境、产业结构等各方面的影响，网上政务服务发展相对缓慢，有较大提升空间，但在局部创新方面，仍有较多亮点。

陕西省采用“统分模式”、“两级建设、三级使用”建设互联网政务服务平台。2017年重点建设省级平台，2018年重点按照统一标准推进市级平台建设。新版省政务服务网已于2017年11月16日上线试运行。同时，省级平台还计划将自贸区服务平台和投资类企业协同监管平台一并纳入，进一步打通事前事中事后监管环节。

甘肃省以甘肃政务服务网为载体，克服省政府政务大厅场地有限、省政府部门政务服务事项无法进驻政务大厅的难点，推进省级政府部门的政务服务系统的线上聚合，逐步实现政务服务事项“一张网”办理。

青海省在充分整合利用现有网络资源的前提下，通过网上预约、网上预审、网上预批的审批服务协同联动，对办件过程进行网上公示和网上评价，使线上线下互补融合，方便了群众办事，压缩了办理时间，提高了服务效率。目前进驻大厅省级现行保留的行政许可审批事项，除需专家论证、评审，现场踏勘以及相关会议决定以外，均能实现线上和线下受理、预审。

宁夏回族自治区以实体大厅为主阵地，以互联网政务为主方向，以五级服务贯通为主抓手，实现政务服务标准化、智能化、系统化的“三主三化”建设为工作思路，大力推进“互联网+政务服务”，加快构建“不见面、马上办”审批模式，取得了“一率先一彻底两实现两初步”的良好成绩，赢得了企业和群众的点赞。

新疆维吾尔自治区通过整合公共资源交易、投资项目在线审批、信用信息共享、企业信用信息公示等各类信息系统，实现集行政审批、公共资源交易、政务公开、政务服务、效能监察职能于一体的信息化平台。

新疆生产建设兵团结合兵团实际，围绕建设服务型机关，于2017年6月，启动了兵团统一、整体联动、部门协同、一网办理的“互联网+政务服务”体系建设工作。11月1日，覆盖兵、师（市）、团三级的一体化政务服务平台正式上线。2017年全年，兵、师（市）、团三级企业和个人，依托网上服务大厅提交14903件经营许可事项申请。

调查发现，各地区按照党中央、国务院要求，从政策层面对“互联网+政务服务”进行总体规划，将“互联网+政务服务”工作列入《政府工作报告》，作为深化“放管服”改革重点任务强力推进，从平台建设、流程再造、运维管理等方面提出了明确要求，为工作顺利推进提供了遵循。

表 3-2 省级政府《政府工作报告》摘录

省级政府	《政府工作报告》摘录
北京	聚焦群众关心的办事不方便问题，推动政务服务更透明、更便捷。完善四级政务服务体系，规范事项清单，推进办事指南标准化、场景化，完善政务公开惠民地图。推动公共服务事项进驻各级政务服务中心，变“集中审批”为“集成服务”。完善网上政务服务大厅功能，推进跨层级、跨部门信息互认共享，提升网络终端、移动终端和自助服务终端办事服务能力，解决“最后一公里”问题，让信息多跑路、群众和企业少跑腿，办事像“网购”一样方便。

省级政府	《政府工作报告》摘选
天津	深入推进“互联网+政务服务”，加强公共服务平台建设，深化公共资源交易体制机制改革，加快构建一站式“实体+网上”市民中心体系。
河北	开展以创新创业、服务发展服务民生为主要内容的“双创双服”活动，扎实推进“互联网+政务服务”，加快政府审批便民系统互联互通，增强市场主体创新力和创造力。
山西	推行“互联网+政务服务”。完善拓展“两平台、一张网”功能，推进入驻大厅的审批事项“全程网办”。完善提升政务服务电子监察系统和咨询投诉举报平台功能，实行审批事项和公共服务、中介服务清单管理，建立涉审中介机构“红黑名单”制度。
内蒙古	持续深化简政放权、放管结合、优化服务改革，推广“马上就办”“最多跑一次”、证照分离和网上审批等做法，整合政府信息系统，推行“互联网+政务服务”。推进行政许可标准化建设，深化商事制度改革，完善“双随机、一公开”监管，清理中介服务事项和收费。
辽宁	深化“放管服”改革。开展“证照分离”改革试点，重点推进“照后减证”，许可类的证能减尽减，管理备查类的证能合则合，大幅缩短企业开办时间。建设覆盖全省的“互联网+政务服务”体系，大力推进网上审批，提高办事效率。
吉林	深化“放管服”改革，该取消的取消，该简化的简化，该共享的共享，该下放的下放到该放到的层面，让市县政府和省级以上开发区拥有更多自主权。相配套的要加强监管体系和能力建设，确保权力放得下、用得好、效率高。深化服务流程再造，完善政务服务“一张网”功能，努力做到一个厅、一张网、一枚章、一个窗口高效办事。
黑龙江	推进“多证合一”“证照分离”。把“互联网+政务服务”与基层办事大厅结合起来，最大程度方便群众办事。
上海	深化“互联网+政务服务”。加大政务服务“单一窗口”建设力度，优化政府流程，推动跨部门、跨层级审批事项网上协同办理。制定信息资源互联共享管理办法，推进各类政务数据标准化，强化政务数据集成整合、互联共享、协同应用和统一管理，逐步实现各部门政务信息系统全部迁上政务云。建设经济社会发展综合数据平台，加快建立适应高质量发展的统计体系。加强电子证照、电子签章、网上支付、信息安全管理等制度保障，切实让群众和企业“在上海政务”网上能办事、快办事、办成事。
江苏	建立省市县标准化权力清单，江苏政务服务网和全省“12345 服务热线”开通运行，“不见面审批服务”模式全面推行，基层政务公开标准化规范化试点扎实推进，推动江苏政务服务网向基层延伸，逐步建成省市县乡村五级全覆盖，全面实现“3550”目标。
浙江	大力推动“最多跑一次”改革。全面梳理和规范各类办事事项，优化办事流程，推行“一窗受理、集成服务、一证通办”。积极推进政务服务“一张网”互联互通，省级部门打破信息孤岛取得实质性突破。



省级政府	《政府工作报告》摘选
安徽	全面建成全省政务服务“一张网”，加快一网通办、不见面审批。努力把安徽打造成为全国审批事项最少、办事效率最高、投资环境最优、市场主体和人民群众获得感最强的省份之一。
福建	大力推行网上审批、智能审批，办好“闽政通”，全面推进“一趟不用跑”和“最多跑一趟”，让企业和群众办事像“网购”一样方便。
江西	刀刃向内推进“放管服”改革，完善清单管理制度，加快相对集中行政许可权改革和“证照分离”改革。推动政务信息系统整合共享，最大限度方便群众、企业办事。
山东	抓实放管服改革重点任务，深入开展削权减证、流程再造、精准监管、体制创新、规范用权五大行动，继续压减行政权力事项，大力推行政务服务一窗受理、一网办理、一个机构管政务、一枚印章管审批，做好“证照分离”改革试点工作，加强“双随机、一公开”监管。
河南	深化“放管服”改革，纵深推进“多证合一”改革，全面推行市场准入负面清单制度，深入开展“证照分离”改革试点；全面推进行政权力事项在线办理，打造“一次办妥”政务服务品牌。
湖北	持续深化“互联网+放管服”改革，开通全省政务服务“一张网”，全面实施“多证合一、一照一码”。
湖南	运用大数据开展政务服务，加快推进“互联网+政务服务”，完善线上线下服务功能，推行“一号申请”“一窗受理”“一网通办”。
广东	深入推进“放管服”改革。进一步简政放权，取消一批、下放一批、合并一批，争取将省级权责清单事项再压减1/4以上，推进“减证便民”专项行动，取消一批涉企涉民证明事项，清理规范行政审批中介服务。加快数字政府建设，年内初步搭建起统一安全的政务云平台，推动一批单位业务系统迁移上云，实现数据共享，优化服务流程，提高政务服务水平。
广西	在加大“放管服”改革力度、提升项目审批效率、深化商事制度改革、优化纳税服务、全面清理规范行政事业性收费、完善融资服务、保障要素供给、加强信用建设、改善安全质量认可、提升用工引智效能、促进通关便利化、深化“互联网+政务服务”、改进监管方式等方面，对标先进省区市的做法，完善政策措施，建立健全考评机制，不断优化营商环境。
海南	深化“放管服”改革，推广“极简审批”模式，全面推行互联网“不见面”审批，最大限度简化行政审批、优化便民服务。
重庆	以“智能政务”为目标，全面推行“互联网+政务服务”，构建政务事项“应上尽上、全程在线、全渝通办”网上平台，建立“一次办结”清单，最大程度利企便民。

省级政府	《政府工作报告》 摘选
四川	推广“互联网+政务服务”，形成全省一体化网上政务服务体系，实现“一号申请、一窗受理、一网通办”，推进线上线下融合发展、政务信息资源共享应用。利用现代信息手段服务社会，让数据多跑路，让群众少跑腿、少烦心。以精心细心的服务，让人民群众切身感受到我们是全心全意为人民服务的政府。
贵州	省市县政府数据资源目录 100% 上架，推动企事业单位、社会领域公共数据汇聚“云上贵州”，全面推进政务服务“一网通办”。深度推进大数据基础构建。
云南	深化“放管服”改革，优化营商环境，完善政府权责清单，清理规范政府规章制度，构建行政审批、政务服务和公共资源交易为一体的监管体制，加快电子政务信息中心和政务云平台建设，全面推进“互联网+政务服务+公共资源交易”，逐步实现“一颗印章管审批”，让群众和企业到政府办事最多跑一次。
西藏	加强事中事后监管，推动企业登记注册全程电子化和电子营业执照广泛应用，开展“一次办到底”试点。
陕西	推进“互联网+政务服务”，推动全部审批事项线上申报和审批。继续开展“减证便民”专项行动，公布全省证明事项和盖章环节清单，打通服务群众“最后一公里”。
甘肃	推进“一窗办、一网办、简化办、马上办”改革，完成全省统一的电子政务网络平台、数据共享交换平台建设，实现省市县三级政务服务网闭环运行，彻底打破“信息孤岛”。再取消调整和下放一批审批事项，加强培训指导，提高基层承接能力。推行“证照分离”改革试点，巩固扩大“多证合一”等商事制度改革成果，进一步放宽市场主体经营场所登记条件。按照“同一事项、同一名称、同一标准、同一编码”的要求，加快推进行政许可标准化。推进市县两级综合行政执法改革，落实“双随机一公开”制度，加快全省统一的信用信息平台建设。
青海	大力推行“互联网+政务服务”，全面推开“证照分离”和网上审批，加强事中事后监管，实行政府定价经营服务性收费“一张网”，加强各级服务窗口管理，推进综合执法改革，完善守信激励和失信惩戒机制，打造良好营商环境。
宁夏	深化“互联网+政务”应用，建成全区电子证照库，80%以上事项能够“不见面、马上办”，营造公开、透明、便捷的政务服务环境。
新疆	深化商事制度改革，全面推行证照分离，继续推进“多证合一”、企业登记全程电子化和电子营业执照应用。继续深入推进“双随机、一公开”监管，实现跨部门双随机联合抽查全覆盖。推进信用监管和失信联合惩戒机制建设。完善自治区“互联网+政务服务”平台体系。

## 二、服务方式完备度

服务方式完备度重点评估网上政务服务提供的“可达性”，衡量公众和企业是否可以方便、快捷和准确地找到所需服务。

## （一）省级网上政务服务平台建设

多年来，各级政府部门陆续建设了门户网站和相关办事服务网站，由于分散建设和标准不统一，造成了网上政务服务碎片化和孤岛式的局面。针对网上政务服务门户不统一、渠道较多，群众办事“进多站，满网跑”的突出问题，各地区认真贯彻落实党中央、国务院的决策部署，围绕《建设指南》提出的2017年底前普遍建成网上政务服务平台的目标要求，强调基础资源层面的集约化建设与利用、管理层面的统筹规划与高效协同、服务层面的“一体化”无缝整合，以统一标准的网上政务服务平台革除政府服务分散供给之弊，积极构建省级统筹、整体联动、部门协同、一网通办的“互联网+政务服务”体系，初步形成了指南集中发布、事项集中申请、数据集中汇聚、办理同一入口的“政务服务超市”，政务服务事项由原来静态链接的无序分散转变为标准统一的逻辑集中，实现了政务服务由“分散办理”向“集中办理”转变。

专栏 7：网上政务服务平台建设模式

平台组成	分建方式		统分方式		统建方式	
	省级	市级	省级	市级	省级	市级
服务门户基础性系统	✓	✓	✓	—	✓	—
管理平台	✓	✓	✓	✓	✓	—
办理系统	✓	✓	✓	✓	✓	—
数据共享平台	✓	✓	✓	✓	✓	—
共享共用	通过省、市两级政务服务数据共享平台，实现省、市两级平台数据交换、基础数据共享		通过省、市两级政务服务数据共享平台，实现省、市两级平台数据交换		政务服务数据省级大集中，在平台内部共享	

**分建方式：**省级平台、地市级平台各组成部分分级独立建设，通过省、市两级政务服务数据共享平台，实现省、市两级平台数据交换、基础数据共享。

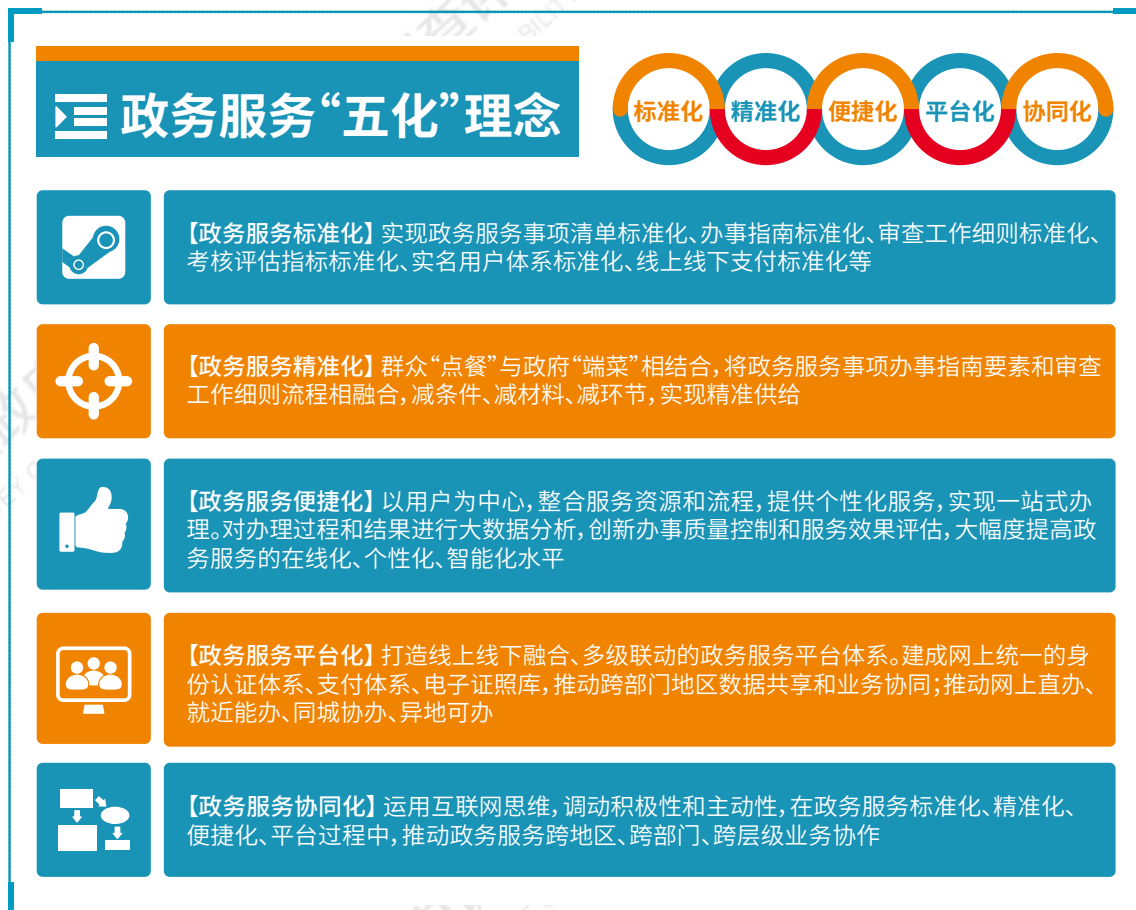
**统分方式：**省级平台、地市级平台中互联网政务服务门户统建，基础性及对对外核心业务统建，政务服务管理平台（可依托实体大厅或网上大厅）、业务办理系统分建，通过省、市两级政务服务数据共享平台，实现省、市两级平台数据交换。

**统建方式：**省级平台、地市级平台中各组成部分由省级整体统一建设，即全省（区、市）一个平台，地市及区县级不再建设。政务服务数据省级大集中，在平台内部共享。

资料来源：《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》

调查发现，一年来，各地区高位推动、各方联动、多措并举，从实现政务服务标准化、精准化、便捷化、平台化、协同化出发，大力推进“一网审批、一网办理、一网汇聚”的省级统筹的一体化政务服务平台建设，建设进度明显加快，效果显著提升。

#### 专栏 8：网上政务服务“五化”理念



如图 3-12 所示，截至 2017 年 12 月 31 日，全国 32 个省级政府中，31 个省级政府已经建成一体化网上政务服务平台。比 2016 年增加了 4 个地区，一体化网上政务服务平台体系初步建成。<sup>5</sup>

<sup>5</sup> 国家行政学院电子政务研究中心《2017 年省级政府网上政务服务能力调查评估报告》显示，截止 2016 年 12 月底，共有 27 个省级政府，按照省级统筹、标准统一、多级联动的模式集约化建设开通了“互联网+政务服务”的平台。

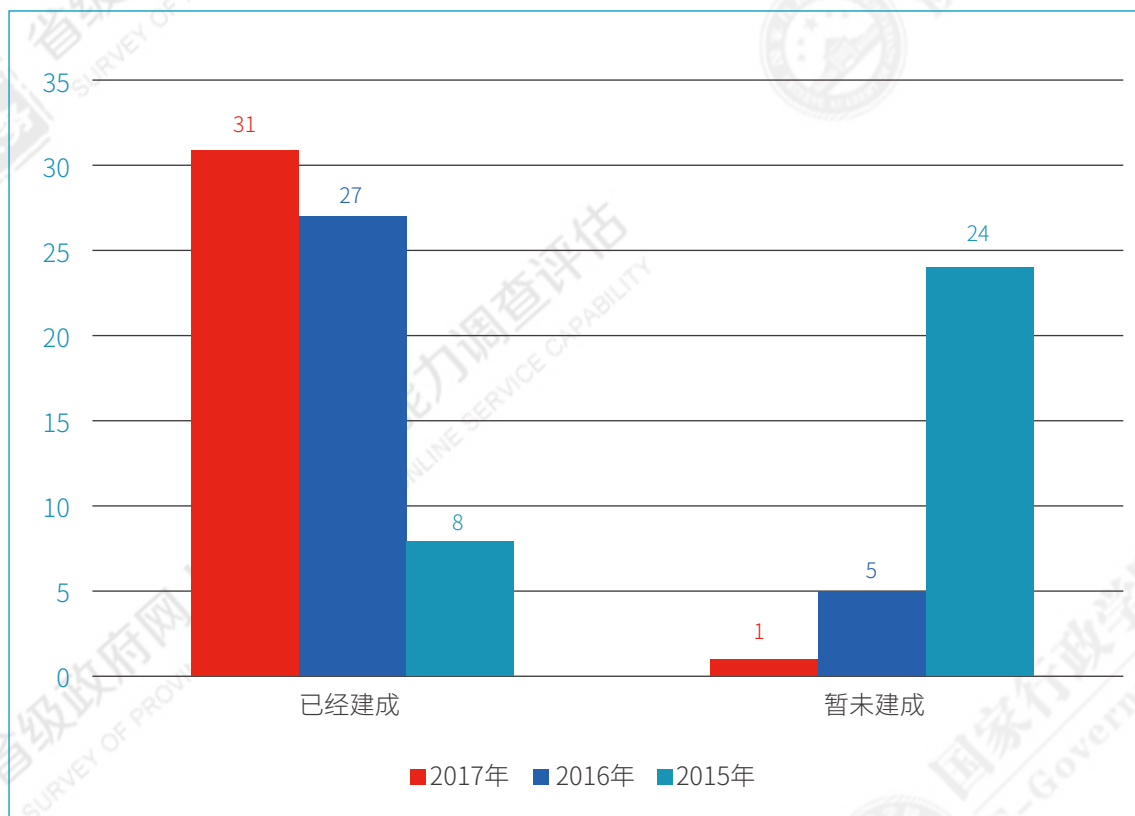


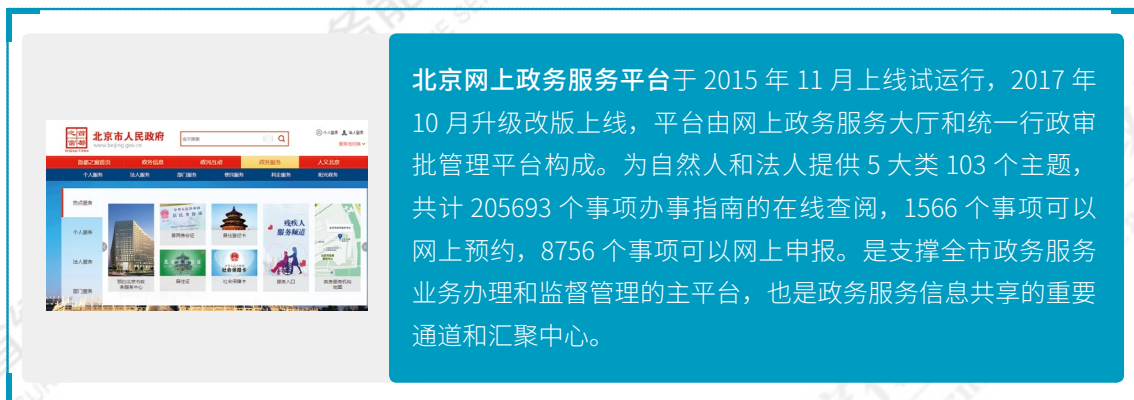
图 3-12 省级政府网上政务服务平台开通情况年度对比图

2018年1月，国家发展改革委正式批复《国家政务服务平台建设项目实施方案》，计划利用一年时间，由国务院办公厅负责建设国家政务服务平台（一期）工程。国家政务服务平台将依据“公共入口、公共通道、公共支撑”三大定位要求，按照尽快建成各地地方部门亟需的关键基础设施和尽快实现试点应用见效的原则，围绕支撑一网通办、汇聚数据信息、实现交换共享、强化动态监管四大建设目标，具备网上政务服务资源汇聚整合能力、政务服务信息共享服务能力、面向各地区各部门政务服务平台的公共支撑能力，进一步推动构建统一规范、多级联动的政务服务“全国一张网”，引领全国网上政务服务体系健康有序发展。可以预见，随着国家政务服务平台的建成和运行，将更加有效推进跨地域、跨部门、跨系统的“点对点、端对端、零距离、超时空”的“无缝对接”，以用户为导向的，覆盖国家、部门和地方多级平台“一站到底”的整体政府服务体系将初具雏形。

## 专栏 9：国家政务服务平台



## 专栏 10：2017 年部分开通运行或升级改造的省级网上政务服务平台

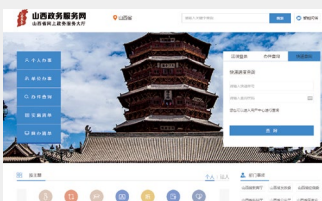




天津网上政务服务平台于2017年11月23日正式上线运行，平台构建了市区街三级网上政务服务体系，提供了三级统一政务服务门户。以“市民、企业和政府工作人员的服务需求”为导向，为公众提供“查、缴、办”等各类综合性服务8万余项。



河北网上政务服务平台于2017年11月16日上线运行，按照全省统一入口的建设要求，构建了个人办事、法人办事、行政权力、公共服务、行政执法等功能于一体的省、市、县三级联动的政务服务平台。目前包含了省级总站点、50个省直部门分厅和201个市县子站。



山西网上政务服务平台于2017年11月13日升级改版上线试运行。平台是山西省政务服务和公共资源交易信息公开的重要载体和平台，实现了政务服务统一申请、统一受理、集中办理、统一反馈和全流程监督等功能。44家省级部门省级行政审批服务事项，可实现网上办理，使企业和群众足不出户就能轻松获得高效便捷的政务服务。



内蒙古网上政务服务平台于2017年12月25日上线测试运行。平台围绕为民、便民、助民、利民、惠民、悦民“六民服务”，搭建统一事项清单、统一身份认证、统一业务支付、统一数据共享、统一工作标识、统一证照管理一体化政务服务平台，加快推进全区统一的政务服务体系建设。



安徽网上政务服务平台于2017年10月15日上线运行。作为省内各级部门网上办事的总平台，通过建设线上线下一体化政务服务管理平台，将省、市、县、乡、村五级政务服务事项及其运行纳入统一管理和监督。支持在线受理、办理、反馈以及并联审批、协同办理、物流快递、在线支付等应用。



**江西网上政务服务平台**于2017年12月改版上线运行，是集行政审批、便民服务、阳光政务、互动交流、效能监察于一体，省市县统一架构、多级联动的网上政务服务平台。打造“2+3”网上政务服务端口，实现在线办理事项的全口径汇聚；通过“行政审批”、“便民服务”、“阳光政务”三大功能实现网上行权、网上惠民和网上晒权。



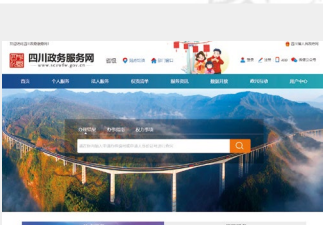
**河南网上政务服务平台**于2017年9月25日正式上线运行，平台融合了全省43个省直部门、18个省辖市、10个省直管县（市）的政务服务窗口，实现了对全省所有政务服务事项进行全口径汇聚，为群众和企业提供一站式“政务淘宝”服务。



**湖北网上政务服务平台**于2017年12月26日正式上线试运行。平台按照网上集中办理、服务便民利企、数据开放共享的总体思路，建设形成了省、市、县三级统一的互联网政务服务门户。包括“用户注册认证”、“事项发布”、“法人事项申办”、“个人事项申办”、“政民互动”、“数据服务”六大板块。



**湖南网上政务服务平台**于2017年11月30日上线试运行。平台主要实现政务服务统一申请、统一受理、协同办理、统一反馈和全流程监督等功能，提供用户注册、用户管理、事项发布、事项办理、用户互动、办理过程和结果的查询、服务评价等多种服务功能。



**四川网上政务服务平台**于2017年12月1日正式上线运行，平台涵盖省本级、21个市州、183个县（市区）、1万多个政务部门。平台由“一门户、三平台、三体系”构成，通过整合各级政务服务网站和办事服务栏目，统一汇聚、发布各级各部门政务服务信息，实现政务服务统一入口、同源发布。





## （二）非同源多平台提供服务情况

同源提供政务服务资源是政府部门向公众提供方便、快捷、一站式的办事服务的基础。2016年历史评估数据显示，全国31个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，仍有8个地区存在数据信息多平台（多门户）非同源提供政务服务的情况。调查发现，一年来，8个地区围绕政府治理和公共服务的紧迫需要，有序推动信息系统资源整合，推进政务服务事项数据同源、同步更新、同源公开、多方使用。数据显示，截至2017年12月31日，31个已建成的省级网上政务服务平台已经全部实现同源提供政务服务。存在多年的省级政务服务信息多头管理、重复采集、碎片化存储的“服务渠道多张皮”问题得到一定缓解。

调查同时发现，虽然省级多平台（多门户）非同源提供政务服务的现象已经得到一定缓解，但是，各地区省直部门平台（网站）和省级网上政务服务平台同源提供政务服务数据方面仍然存在较大问题。通过对31个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团

的发改、经信、公安、人社、国土、建设、交通、卫计、地税和工商共 10 个行业厅局网站的政务服务栏目检查发现，办事要求不统一、事项数量不一致、信息更新不同步的现象仍然大量存在。

表 3-3 省直部门平台和省级平台同源提供政务服务数据抽查情况

序号	省级政府	符合要求厅局数量	序号	省级政府	符合要求厅局数量	序号	省级政府	符合要求厅局数量
1	北京	3	12	安徽	9	23	四川	1
2	天津	1	13	福建	2	24	贵州	8
3	河北	3	14	江西	0	25	云南	2
4	山西	0	15	山东	4	26	西藏	—
5	内蒙	0	16	河南	1	27	陕西	0
6	辽宁	0	17	湖北	1	28	甘肃	5
7	吉林	1	18	湖南	9	29	青海	0
8	黑龙江	4	19	广东	9	30	宁夏	0
9	上海	1	20	广西	0	31	新疆	0
10	江苏	9	21	海南	4	32	新疆生产建设兵团	10
11	浙江	8	22	重庆	2			

### (三) 集约化程度

如图 3-13、3-14 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台中，浙江、广东、贵州和宁夏 4 个地区构建了省、市、县、乡、村五级网上政务服务体系，北京、福建、山东、海南和云南 5 个地区构建了省、市、县、乡四级网上政务服务体系，构建四级及以上体系架构的地区比 2016 年增加了 6 个。11 个地区构建了省、市、县三级网上政务服务体系，比 2016 年增加了 3 个地区。3 个地区构建了省、市二级网上政务服务体系，8 个地区构建了省本级网上政务服务体系。

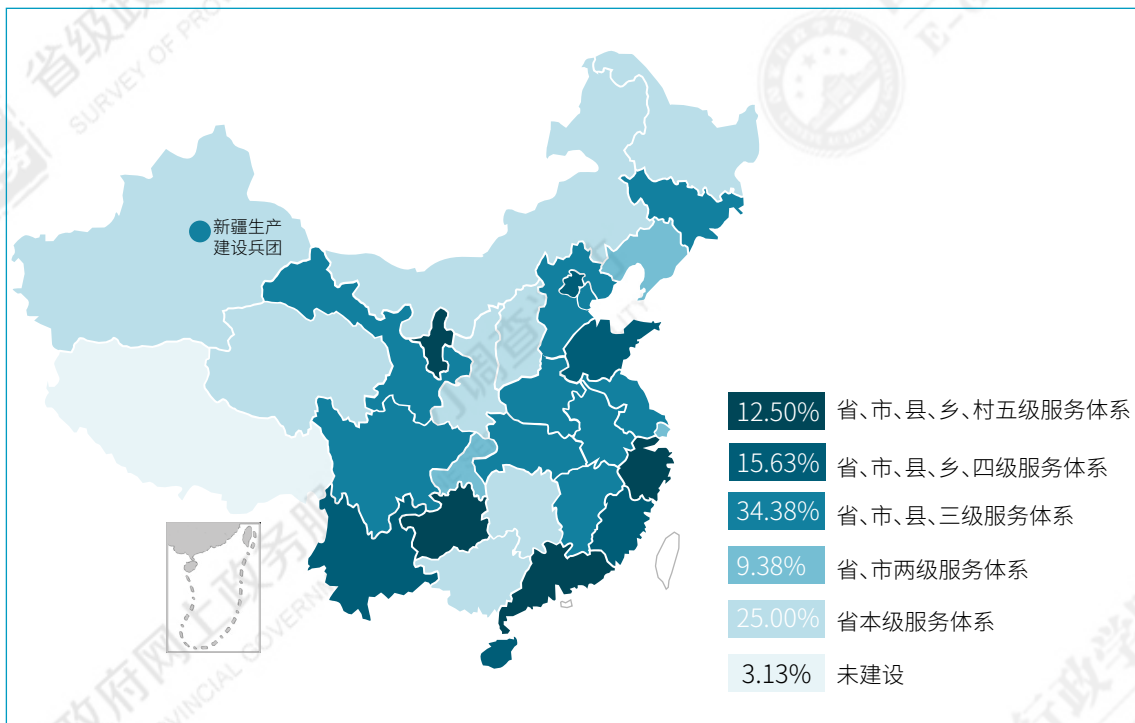
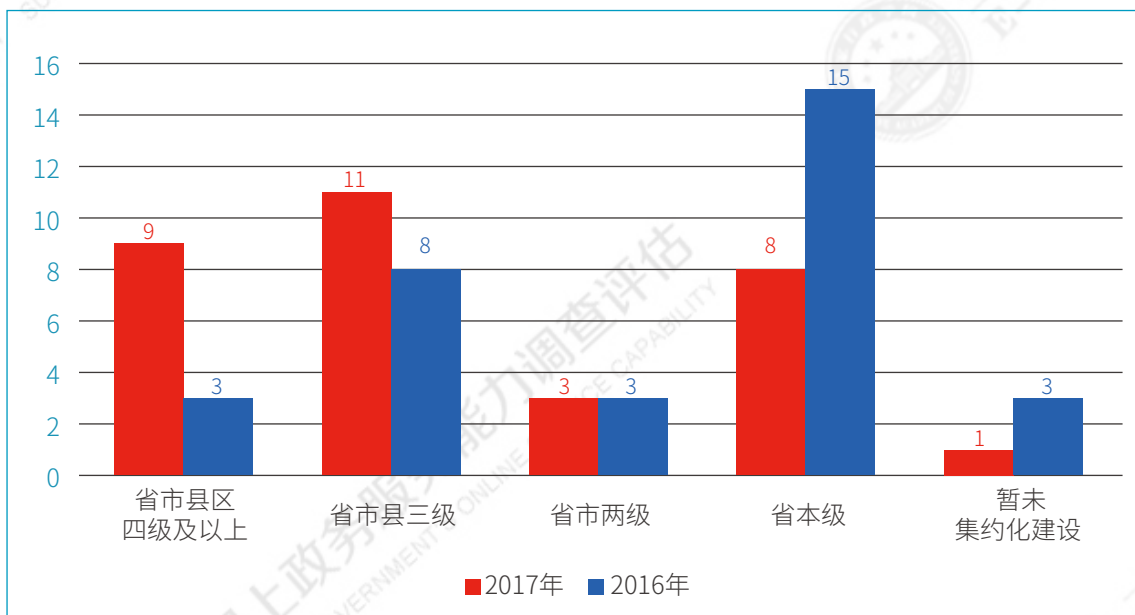


图 3-13 省级网上政务服务平台覆盖程度分布图

图 3-14 省级政府网上政务服务平台集约化建设情况年度对比图<sup>6</sup>

<sup>6</sup> 省本级：直辖市指市本级。省市两级：直辖市指市、区（县）两级。省市县三级：直辖市指市、区（县）、乡镇（街道）。省市县四级：直辖市指市、区（县）、乡镇（街道）、村（社区）。

## 专栏 11: 浙江、广东、贵州和宁夏实现五级网上政务服务体系全覆盖



浙江省按照“七统一”（统一门户、统一认证、统一申报、统一查询、统一互动、统一支付、统一评价）的要求，建设覆盖省市县乡村五级的政务服务“一张网”，实现全省 3000 余政府机关、1300 多个乡镇、2 万余个村（社区）集中发布标准化办事指引，公开办事过程、办理结果、评价意见的一站式汇聚。



广东省推行网上办事集约化建设，打造一体化网上政务服务平台，构建五级互联、数据互通全省统一的网上办事大厅。目前已进驻 57 个省级部门，6318 个市县部门的 98791 项服务事项。



贵州省按照“全省一盘棋、办事一张网、平台一体化”的思路，提供省市县三级 3854 个部门、1505 个乡镇（镇、街道、社区）、17206 个村（居）共 436467 个政务服务事项的在线服务，形成省内一张网办理、一个系统审批、一个数据库汇聚、一个标准开放共享的“互联网+政务服务”平台。



宁夏回族自治区按照统一规划要求，建设纵横贯通自治区及 27 个市县（区）政务大厅、786 个审批部门、247 个乡镇（街道）及 2496 个村（社区）的宁夏行政审批与公共便民服务系统，形成网厅、APP、微信、热线及实体大厅“五位一体”服务模式。

#### （四）服务入口与对接模式

网上政务服务平台和政府门户都是一体化网上政务服务体系建设的重要组成部分。从功能定位看，政府门户侧重于提供政府信息公开和政策解读服务，强调信息发布；政务服务网，侧重于汇聚整合各级政府提供的政务服务，强调动态用户体验。两个平台融合的重点是数据共享和同源管理，通过“一体两翼”的架构，相互补充、统分结合的模式，实现政务服务平台与政府门户网站的互联互通、信息共享、数据同源，推动构建全国统一规范的“互联网+政务服务”体系。

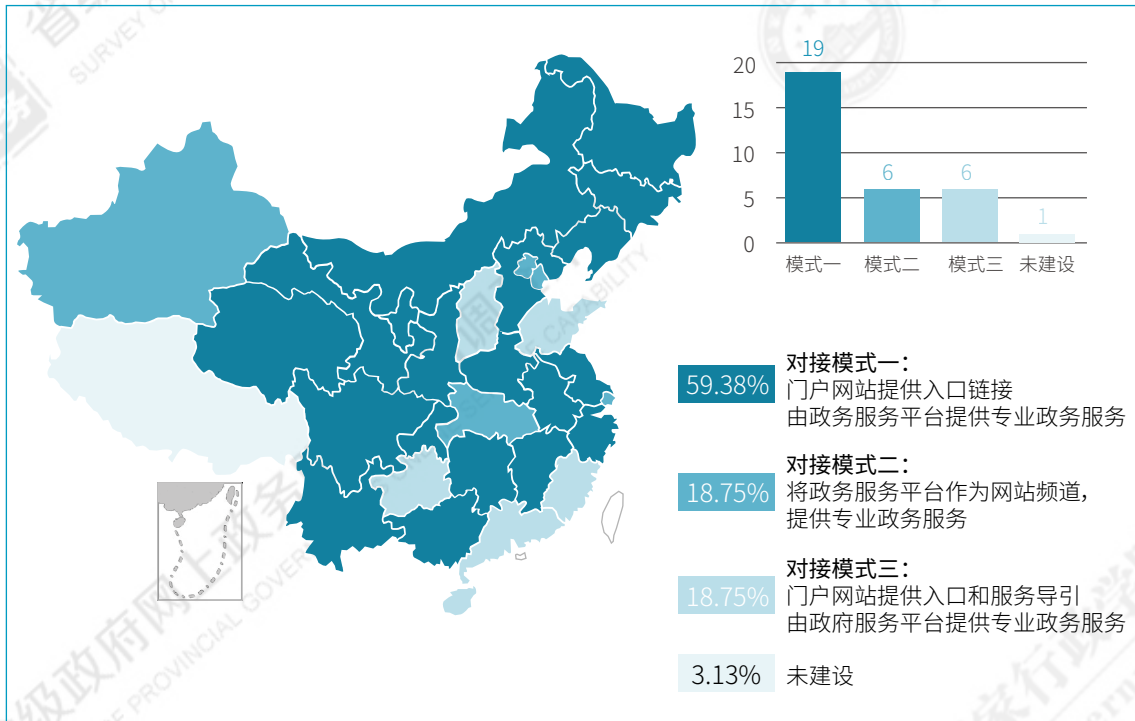


图 3-15 省级网上政务服务平台与政府门户网站对接模式分析图

调查发现，31个已建成省级网上政务服务平台的地区政府门户网站，都在网站首页设置相关服务栏目，通过各种形式与省级网上政务服务平台的政务服务资源和数据进行了对接，初步形成了本地区网上政务服务统一的服务入口。具体对接模式上，如图 3-15 所示，19个地区政府门户网站提供了入口链接，由网上政务服务平台提供专业政务服务。6个地区将网上政务服务平台作为门户网站频道提供专业政务服务。6个地区的政府门户网站提供了入口和服务导引，由网上政务服务平台提供专业政务服务。整体来看，以政府门户网站为总入口，通过“一体两翼”的服务架构，相互补充和统分结合的对接模式，成为各地区实现一体化政务服务平台的普遍选择。

#### 专栏 12：吉林：构建“一张网”实现“三网融合”



吉林省按照省、市两级分级部署，统分结合的建设模式，构建吉林省政务服务“一张网”实现省政府门户网站、政务服务网、信息公开网站的三网融合。摸索出了一条以“小交换、微循环”带动政务信息数据“大共享、深融合”的新途径。

## （五）进驻部门

如图 3-16 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台中，已有 1403 个省直部门进驻提供网上服务，平均进驻部门数量为 44 个，其中江苏、山东、广西和上海 4 个地区进驻部门数量超过 60 个，吉林和广东等 2 个地区进驻部门数量超过 50 个，山西、安徽和河北等 16 个地区进驻部门数量超过 40 个。

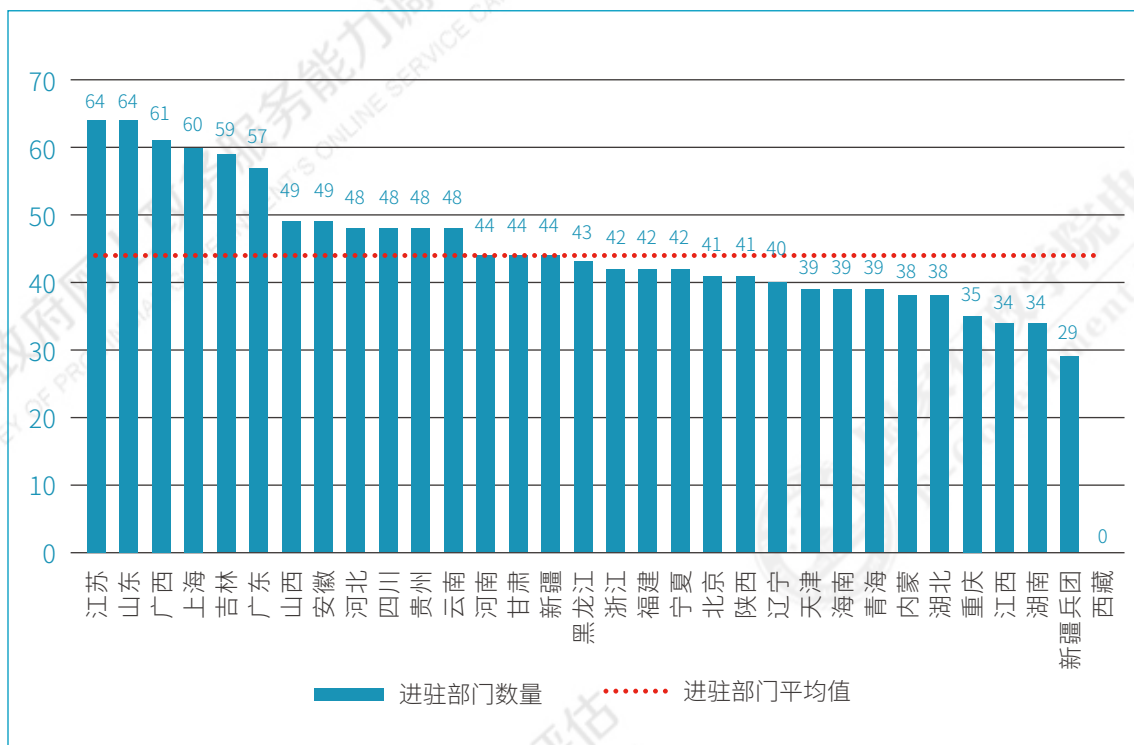


图 3-16 省本级部门进驻省级网上政务服务平台的数量分析

## （六）服务导引

如图 3-17 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台中，全部都按照自然人和法人、事项归属的部门、公众和企业关注的热点或重点领域提供了导引服务；22 个按照事项性质<sup>7</sup>提供了分类导引服务，比 2016 年增加 15 个，占比为 70.97%；30 个按照所辖行政区划（省、市、县、乡）提供了较为清晰分类导引，比 2016 年增加 9 个，占比 96.77%。

<sup>7</sup> 事项性质分类参照行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他类别、公共服务。

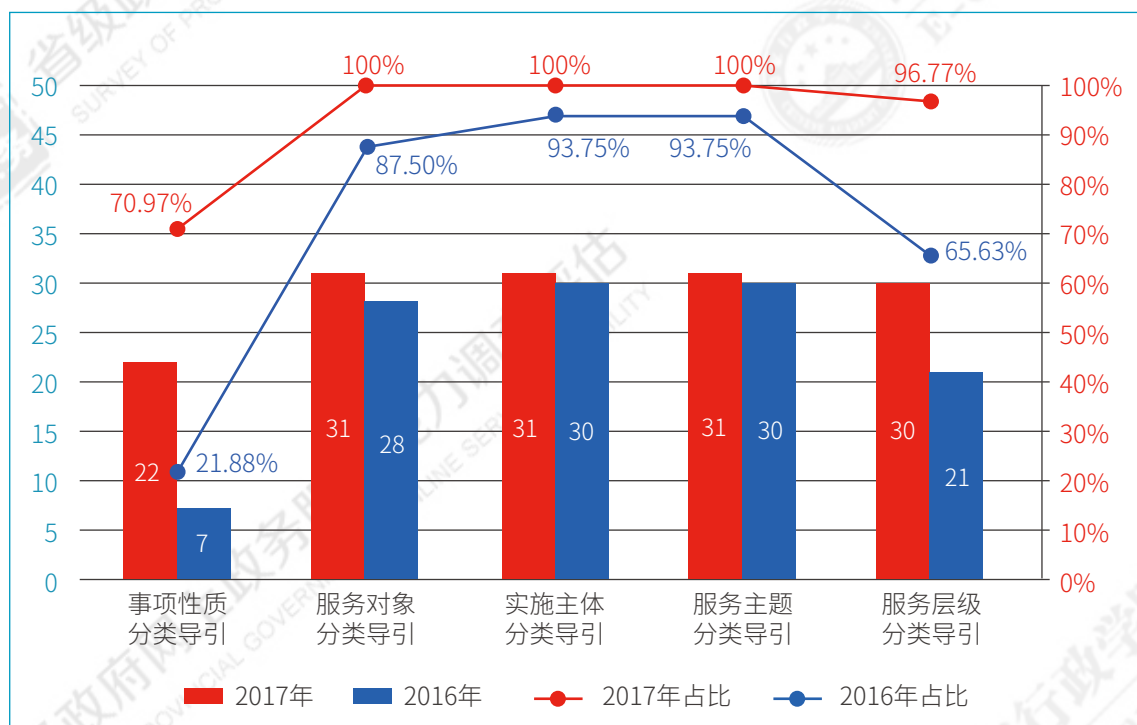


图 3-17 省级政府政务服务网站服务导引设置情况

## （七）线上线下一体化服务

### 1. 实体大厅建设

如图 3-18 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，21 个地区已经建立省级实体政务服务大厅，比 2016 年增加 5 个地区，3 个地区准备建立省级实体政务服务大厅，8 个地区暂不考虑或未计划建立省级实体政务服务大厅。

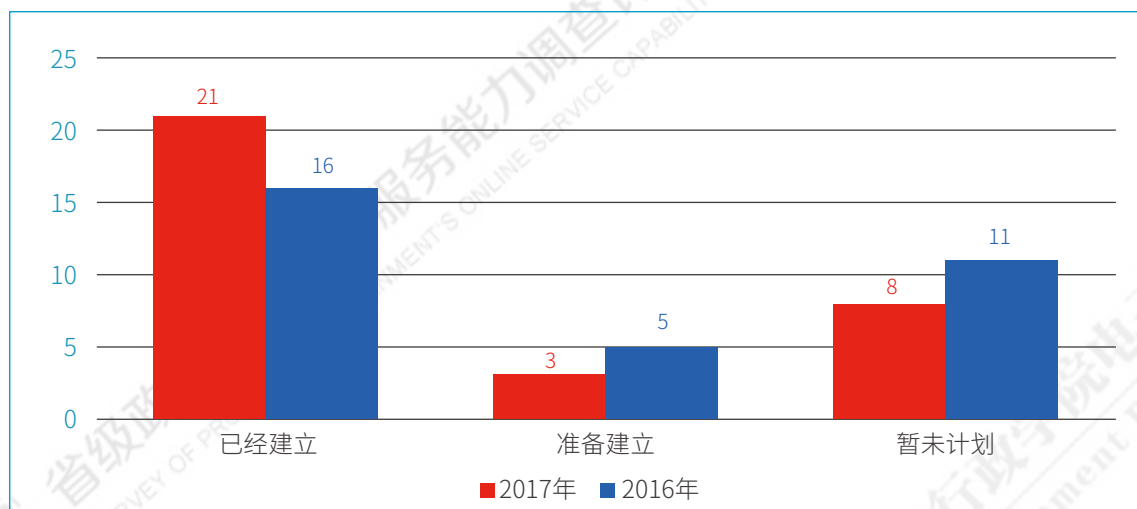


图 3-18 省级政府实体政务服务大厅建设情况

## 2. 网上政务服务平台功能提供

如图 3-19 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台中，全部可以提供办事指南发布和清单发布功能；30 个可以提供在线受理功能，比 2016 年增加 5 个，占比 96.77%；29 个可以提供在线咨询功能，比 2016 年增加 5 个，占比 93.55%；30 个可以提供在线办理功能，比 2016 年增加 7 个，占比 96.77%；22 个可以提供在线预约功能，比 2016 年增加 9 个，占比 70.97%；20 个可以提供在线支付功能，比 2016 年增加 17 个，占比 64.52%。

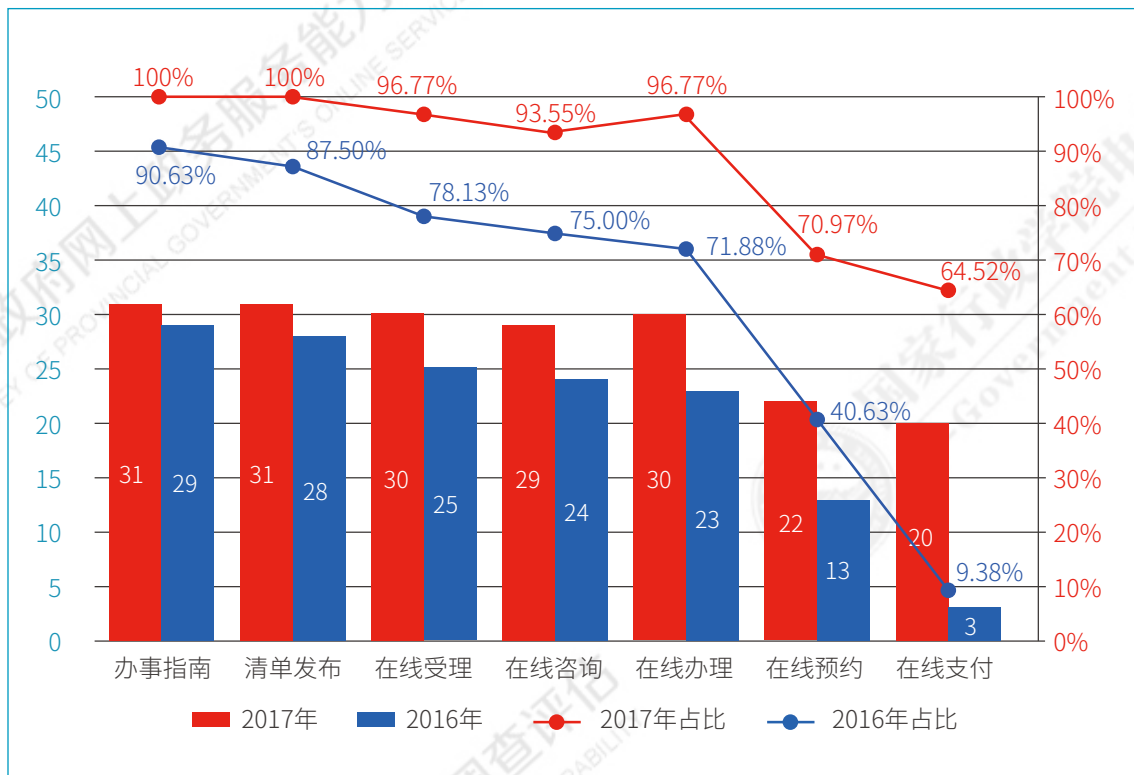


图 3-19 省级政府政务服务平台服务功能分析

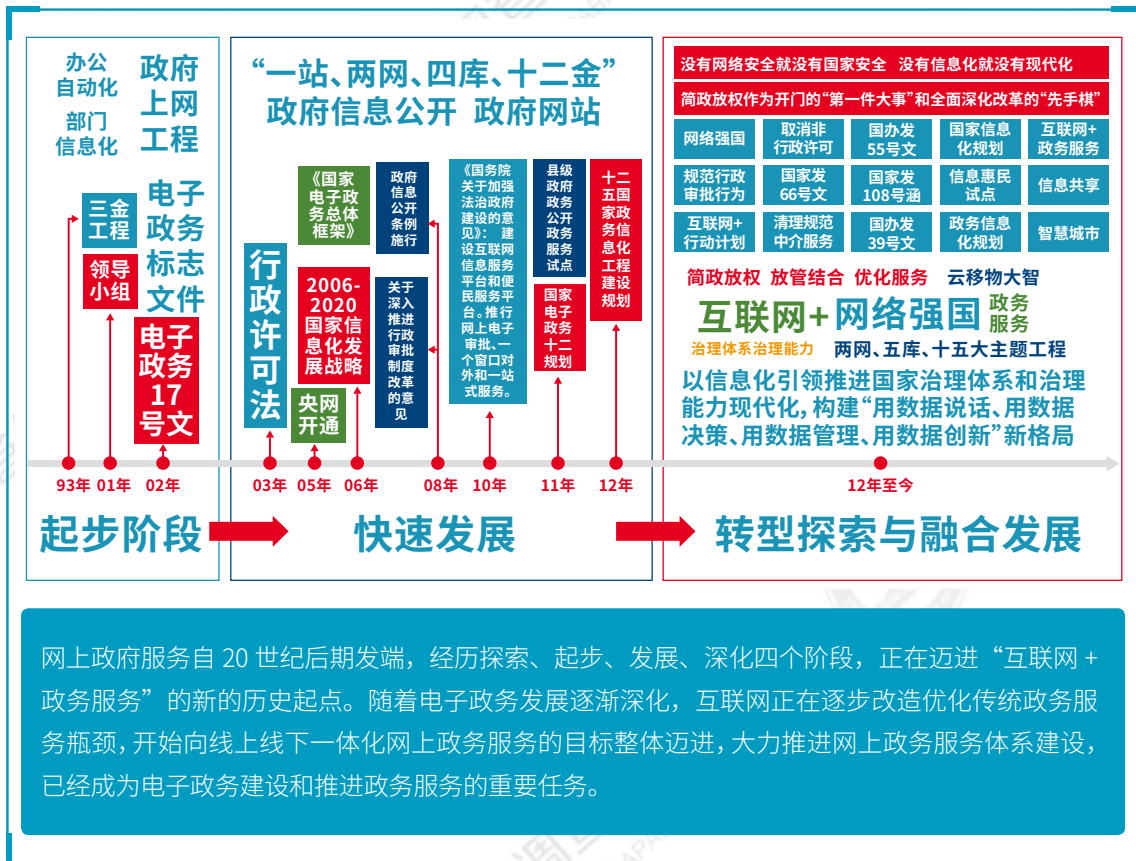
## 3. 线上线下相融合

为应对新一轮信息技术革命带来的政府治理挑战，美国、欧盟、韩国等国家和组织纷纷提出政府治理变革战略，美国的开放政府战略、欧盟的欧洲数字议程战略、韩国的政府 3.0 计划等规划都提出，要在政府改革和技术革新的双重作用下，创新政务服务模式和渠道。纵观国外网上政务服务发展的理论研究和实践探索，通过电子政务的创新发展促进服务型政府建设，提升公共服务效能，实现经济社会可持续发展已成为世界各国的普遍共识。数据显示，193 个联合国成员国中，具有统一数字身份的国家接近 100 个，



实现一体化在线服务的国家超过 80 个，一体化网上政府建设已经成为各国开展网上政务服务的共同选择。全球网上政务服务发展阶段已由以政府网站提供信息服务的单向服务阶段开始迈向实现跨部门、跨层级的系统整合集成，提供一体化网上政务服务的整体服务阶段。

### 专栏 13：网上政务服务发展历程



从我国政务服务发展历程来看，“互联网 + 政务服务”经历了实体大厅服务和网上政务服务两个阶段。20 世纪 90 年代以来，政务服务大厅作为一种新型政府行政运作体系和机构开始出现，并成为各级政府提供政务服务的主要渠道。

网上政务服务是推行政府职能转变、构建服务型政府的一项关键举措，是大力发展电子政务和深入推进行政审批制度改革战略环境下，多种因素、各方力量共同作用、相互促进和彼此渗透的结果。网上政务服务的发展是一个动态的、渐进的演变过程，虽然起步较晚，但在经济体制改革、行政体制改革、信息技术发展等多重内外因素的推动下发展迅速。“互联网 +”带来的不只是一次颠覆性的技术革命，更是一场思维方式、行为模式与治理理念的全方位变革。

## 专栏 14: 上海: 一号响应、一窗搞定、一网通办



上海将加快智慧政府建设, 大力推进“互联网+政务服务”, 建设与卓越城市匹配的“神经中枢”。全力打响“一网通办”政务服务品牌, 要求政府面向市场主体和市民的所有服务事项, 力争做到一网受理、只跑一次、一次办成, 逐步实现协同服务、一网通办、全市通办, 推动上海实现政府治理能力现代化。

当前, 以云计算、大数据、物联网、移动互联网为代表的信息技术与现代制造业、服务业等协同创新, 极大地促进了新产业、新业态、新模式蓬勃发展。数据显示, 截至2017年12月, 我国互联网用户规模达到7.72亿, 手机网民用户规模达7.53亿, 相当于欧洲的总人口, 电子商务交易额达到29.16万亿。电子商务、分享经济等新的业态的快速发展, 对政务服务和电子政务的发展提出了更高的要求, 迫切需要创新与互联网时代经济社会发展相适应的政府服务模式。

实体大厅服务实现了各业务部门的统一入驻和集中管理, 但不能彻底解决流程优化、信息共享和业务协同这些影响行政效能的根本性问题。构建以网上办理为主要方向, 实体大厅办理为主要支撑的多渠道服务, 形成线上线下功能互补、相辅相成的政务服务新模式, 推动实现政务服务由“政府端菜”向“群众点餐”转变过程中, 衍生出多元化、个性化、便捷化的服务形态, 已成为“互联网+”时代政府管理改革创新的必然选择。

## 专栏 15: 甘肃省推行“四办”优化政务服务



2018年, 甘肃省将全面推行“一窗办、一网办、简化办、马上办”改革, 解决办事难、办事慢、办事繁等突出问题。“一窗办”, 在各级政务大厅全面推行“一窗受理、集成服务”; “一网办”, 依托甘肃政务服务网, 实现政务服务事项全省“一张网”运行; “简化办”, 通过减事项、减层级、减材料、减环节、减时间, 提高办事效率; “马上办”, 通过多种措施, 推动作风转变, 提高服务效能。

## (八) 多渠道服务

如图3-20所示, 全国31个省(自治区、直辖市)及新疆生产建设兵团中, 23个建立了专业的政务服务APP, 占比71.88%; 23个开通了政务服务微信公众号, 占比71.88%; 7个地区开通了一号对外的政务服务统一热线, 占比21.88%。

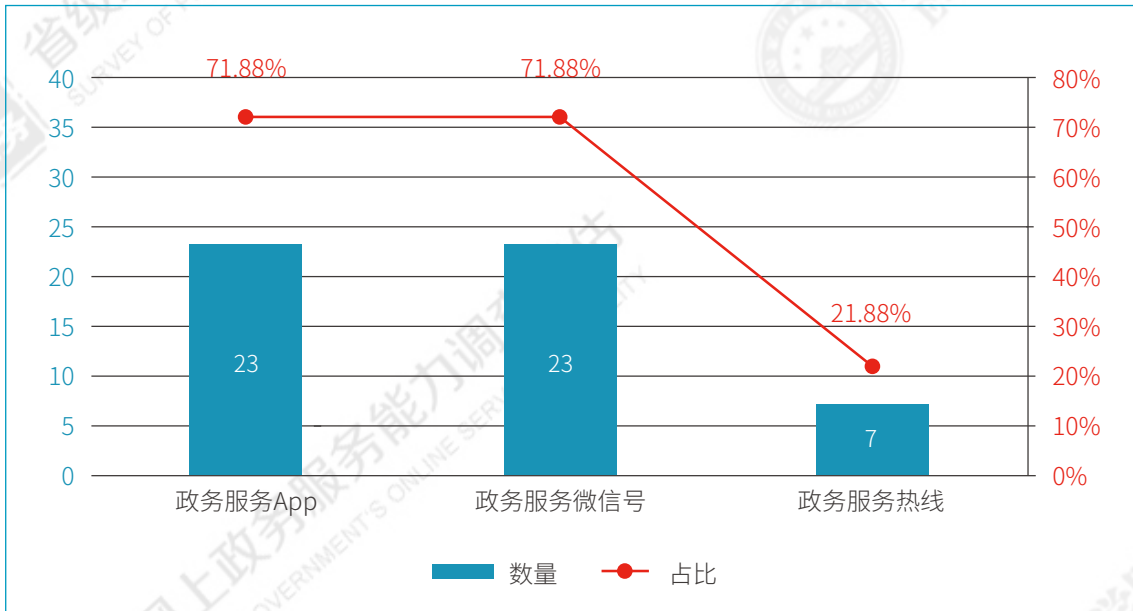
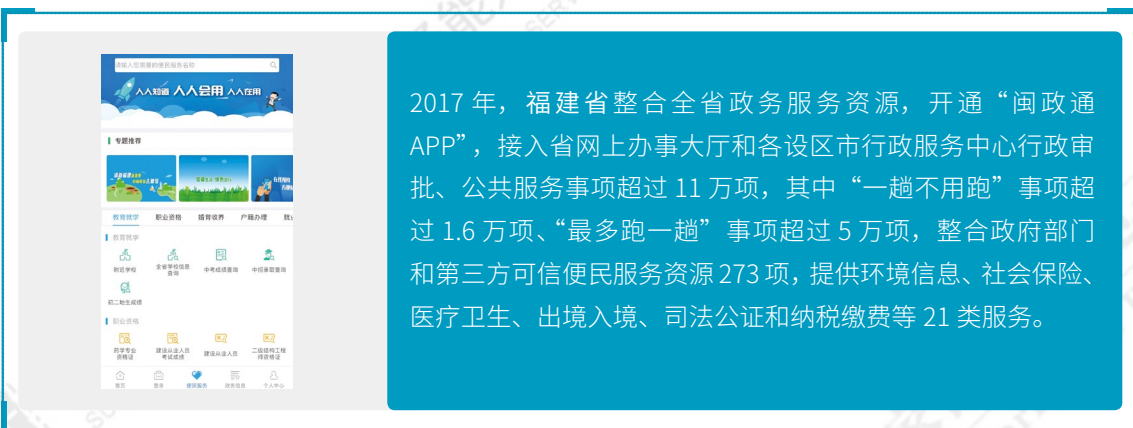


图 3-20 多渠道服务模式情况

上海市为解决政府部门 APP 过多服务入口不统一、服务较分散、市民无统一网上身份认证等问题，启动一站式“互联网+”公共服务平台项目。计划为 600 万以上的实名注册用户提供个人信息、医疗卫生、交通出行等六大类 100 多项公共服务，打造汇聚全市智慧政府建设成果的“总入口”。福建省网上办事大厅手机 APP 为申请人提供了集拍照扫描、图像处理、电子材料合成、网上申报等于一体的掌上办事服务。宁夏回族自治区按照“统一规划、分级建设、分级运维”和“一市一平台”“一市一中心”原则，五个地级市全部建成“12345”热线服务平台，构建涵盖电话、短信、微信、微博、邮件、APP 服务一体、数据汇聚的“12345”全媒体热线服务体系，提供“民有所呼、我有所应”的“一号通”热线服务。

#### 专栏 16：福建实现掌上政务办事上万个项目“一趟不用跑”



### 三、服务事项覆盖度

服务事项覆盖度重点评估网上政务服务提供的“可见性”，衡量事项清单和办事指南的发布和标准化情况。

#### （一）事项清单公布情况

如图 3-21 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，已全部公布省级政府部门权力清单和责任清单。北京、天津、内蒙古、吉林、黑龙江、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东、广东、广西、四川、贵州、甘肃和宁夏 17 个地区公布了省本级公共服务事项清单。18 个地区围绕着跑动次数、行政许可、网上办理公布了省本级相关事项清单。12 个地区围绕着涉企收费、专项资金公布了相关资金收费清单。13 个地区公布了中介服务清单。9 个地区围绕了项目投资、市场准入公布了相关投资核准清单。9 个地区围绕了项目投资、市场准入公布了相关投资核准清单。9 个地区围绕了项目投资、市场准入公布了相关投资核准清单。9 个地区围绕了项目投资、市场准入公布了相关投资核准清单。

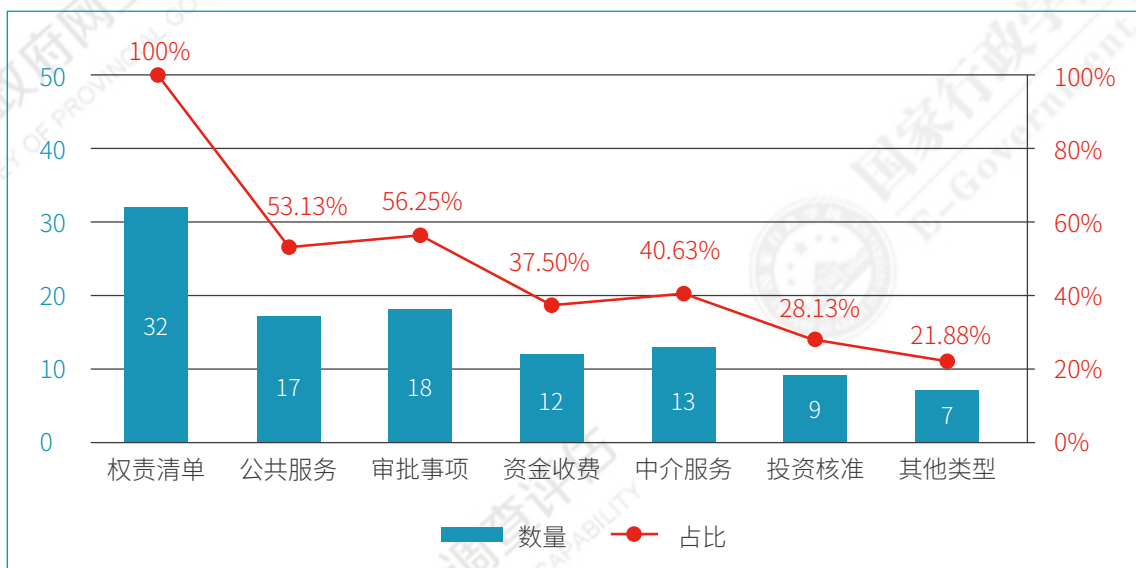


图 3-21 省级政府各项清单发布情况

#### （二）办事指南发布情况

让行政权力公开透明运行，是一场刀刃向内的改革。调查发现，针对目前存在的权力清理不彻底、划分标准不统一、梳理口径不一致、权力异化变相隐藏等权力运行的共性问题，各地区充分发挥大局意识和统筹协调作用，依据部门职能全面梳理政务服务事项，推进行政权力事项的“减法”和公共服务事项的“加法”同步进行，扩大在线服务的范围，以政务服务事项“应上尽上”推动部门主动“网上晒权行权督权”，通过编码统一、一码贯通的管理运行标准，对每一个审批动作和流程对外公开，从“政府提供什么、群众

就看什么”转变为“群众关注什么、政府就提供什么”，初步实现了“人随网走”到“网随人走”的政府职能“靓丽转身”。

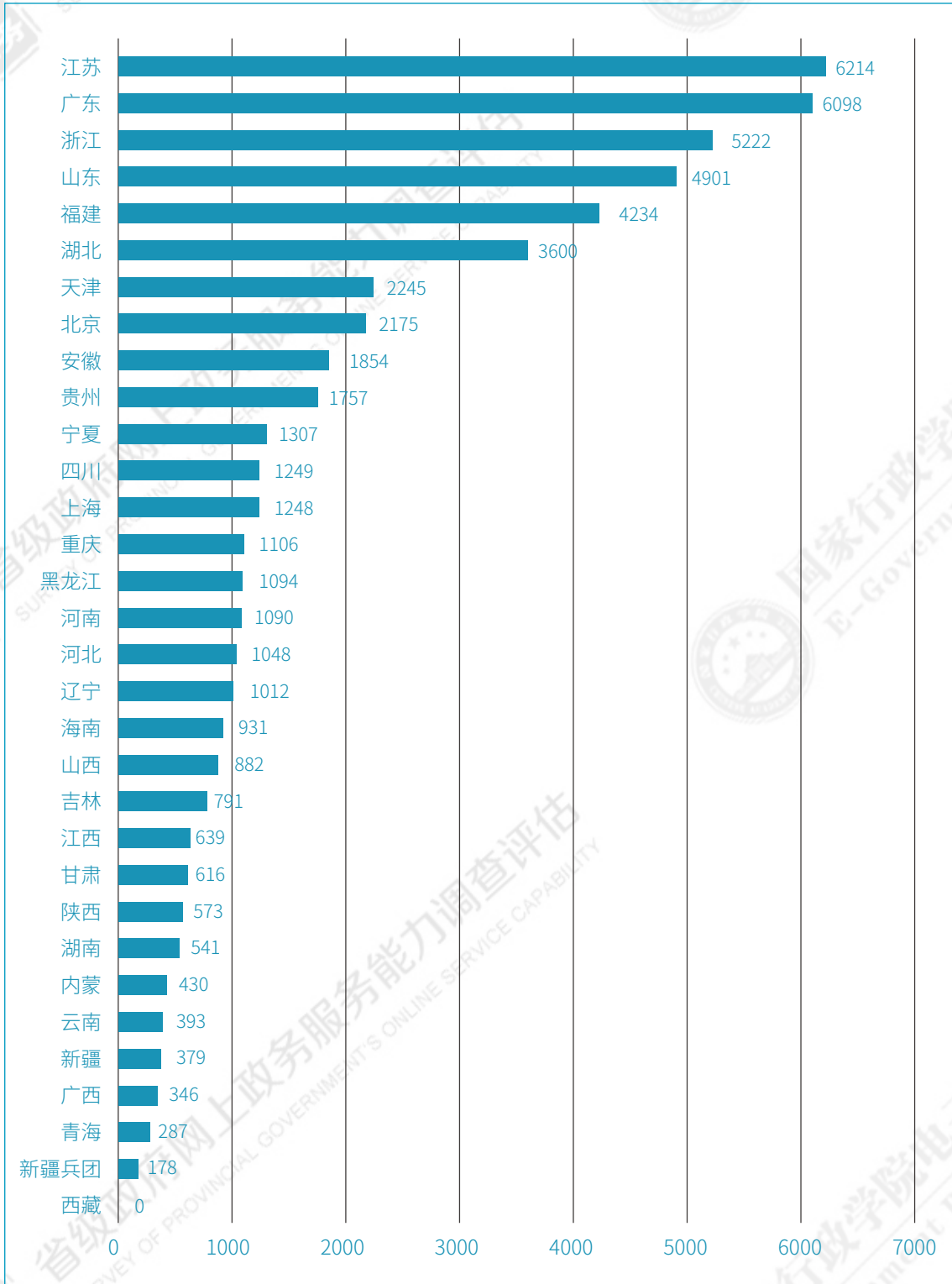


图 3-22 行政权力类事项办事发布数量对比图

如图3-22所示,截至2017年12月31日,通过构建统一规划的集行政审批、政务公开、效能监督、信息共享、互动交流等功能于一体的网上政务服务平台,31个已建成的省级网上政务服务平台可以提供1403个省本级部门涉及行政许可、行政给付、行政征收、行政确认等类型的54440项政务服务事项的办事指南、网上办理、结果查询服务,平均提供1701项服务。标准统一、编码统一、一码贯通的政务服务管理运行标准,推动了政务服务事项由“静态发布”向“动态管理”转变,实现了权力运行过程全透明、全留痕、可预期、可追溯、可监督,有效提升政务服务标准化水平。

山东省在全面实现全省行政许可事项上网运行基础上,进一步拓展服务范围,市县乡三级29.7万项公共服务事项全部实现上网办理。省级行政处罚、行政强制事项已完成流程部署等前期工作,并准备上线试运行。河南省打造一站式的“政务淘宝”服务,省级权力事项实现“两个所有”,即所有部门、所有非涉密依申请类权力事项100%在线办理,省辖市和省直管县(市)14533个权力事项实现在线办理,覆盖率达到96.70%。云南省通过制定行政许可通用目录,对行政许可事项651个主项、371个子项实施“一项一码”的标准规范,实现了全省4.5万个行政许可事项“三级四同”管理。

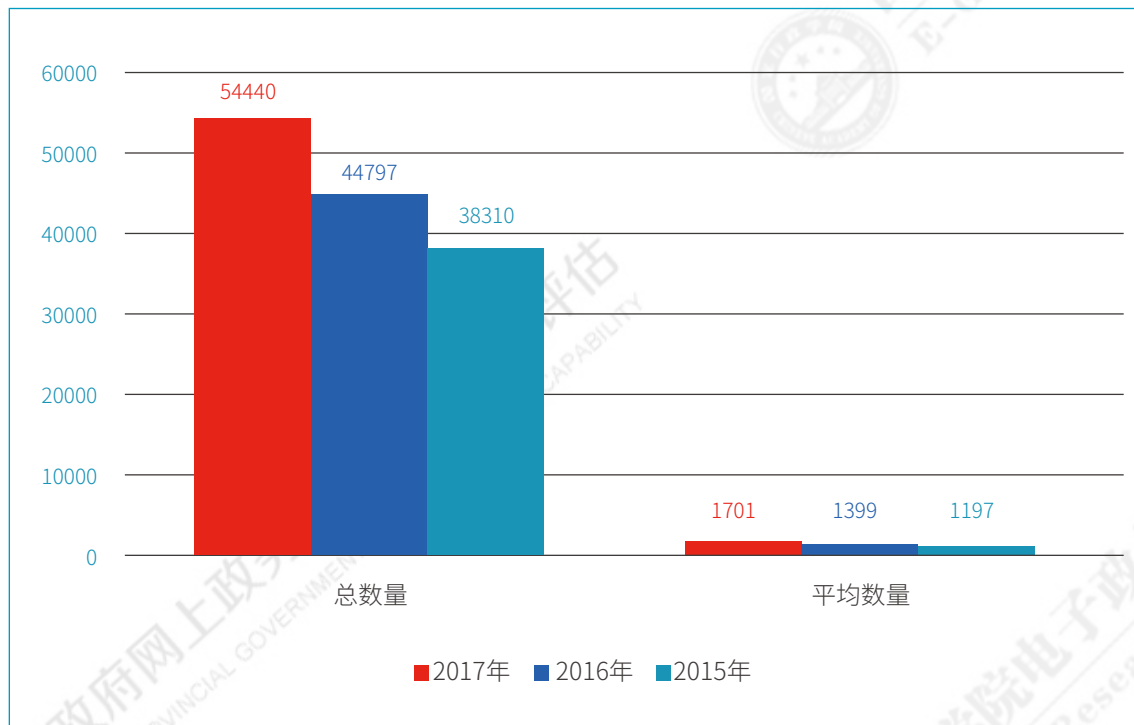


图 3-23 历年办事指南发布数量对比

调查发现，如图 3-23 所示，2017 年办事指南总数量比 2016 年增加了 9643 项，平均数量增加 302 项<sup>8</sup>，整体来看，省级政务服务的供给能力得到进一步提升。但政务服务供给能力不足问题仍然没有得到根本解决。具体表现在以下几个方面：

一是各地区政务服务供给能力差异较大。如图 3-24 所示，通过对比近三年数据发现，各地区政务服务事项供给能力差异较大，2017 年提供政务服务事项数量排名前 10 位的地区，提供政务服务事项数量为 38300 项，占全国总数量的 70.35%，与 2016 年基本持平。排名后 10 位的地区提供政务服务事项数量仅为 3743 项，仅占全国总数量的 6.88%。

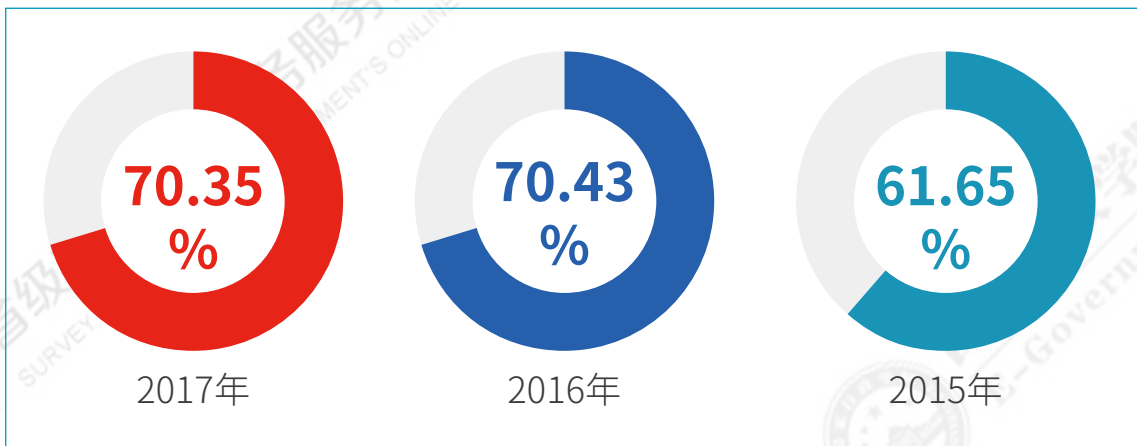


图 3-24 历年办事指南发布数量排名前 10 名的地区数量占比分析

二是各地区政务服务事项梳理标准差异较大。各省级行政区作为一级行政主体，省本级部门的机构编制差异应当不大，但由于各地区在事项梳理的原则、口径、标准等方面理解与认识差异，导致各地区提供政务服务事项的数量存在巨大差异，很多地区未按照“最小颗粒度”的原则细化办事指南和流程，明确办事地点、流程、时限、相关材料、监督方式等各项办事信息，由于标准和规范不统一，各地办事指南内容长短、办事流程、所需材料差异很大，精细化程度不高，要素参差不齐，准确性、时效性和实用性不强等问题仍然比较普遍。如图 3-25 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台可以提供具有依申请特征的 30342 项政务服务事项的网上服务，平均提供 948 项服务。事项梳理较为精细的地区提供网上服务的事项数量在 2000 左右，部分地区提供的事项数量仅为几百项。

<sup>8</sup> 国家行政学院电子政务研究中心《2017 年省级政府网上政务服务能力调查评估报告》显示，省级政府通过政府门户网站或网上政务服务平台提供的政务服务事项数量共计 44797 项，平均数量为 1399 项。

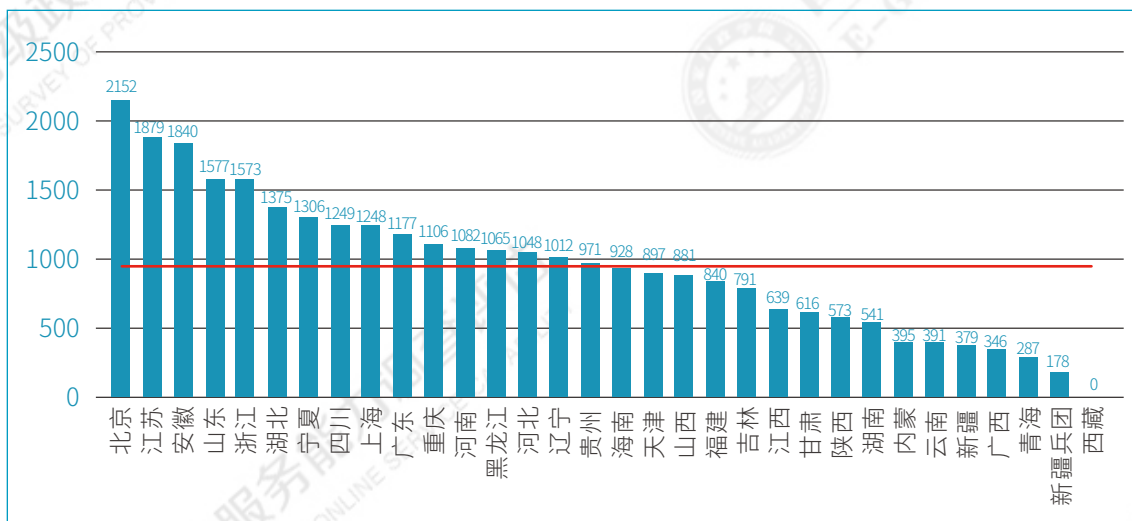
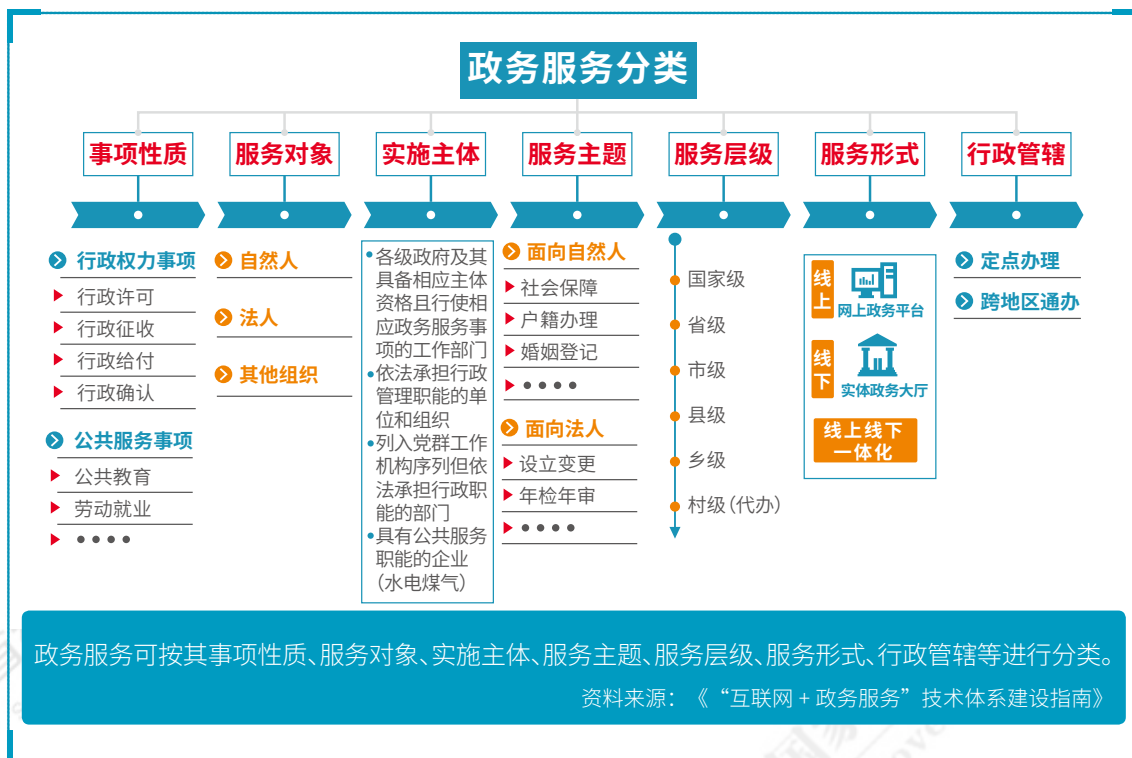


图 3-25 各地区具有依申请特征的政务服务事项数量分析

三是各地区政务服务事项覆盖类型差异较大。2015年，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于推行地方各级政府工作部门权力清单制度的指导意见》，提出参照行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决和其他类别的分类方式，全面梳理现有行政职权。调研发现，虽然各地区已经按照以上要求分类梳理了行政权力事项，发布了权力清单，但从权力运行与服务角度来看，各地区事项类型覆盖差异仍然较大。

#### 专栏 17：政务服务事项分类





如图 3-26 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台中，全部可以提供行政许可类事项办事服务，覆盖程度最为全面；23 个可以提供行政确认类事项办事服务，占比 74.19%；22 个可以提供其他类事项办事指南，占比 70.97%；20 个可以提供行政征收和公共服务类事项办事服务，占比 64.52%；18 个可以提供行政给付类事项办事服务，占比 58.06%；15 个可以提供行政奖励类事项办事服务，占比 48.39%；11 个可以提供行政裁决类事项办事服务，占比 35.48%；10 个可以提供行政处罚类事项办事服务，占比 32.26%；9 个可以提供行政强制类事项办事服务，占比 29.03%；8 个可以提供行政检查类事项办事服务，占比 25.81%。

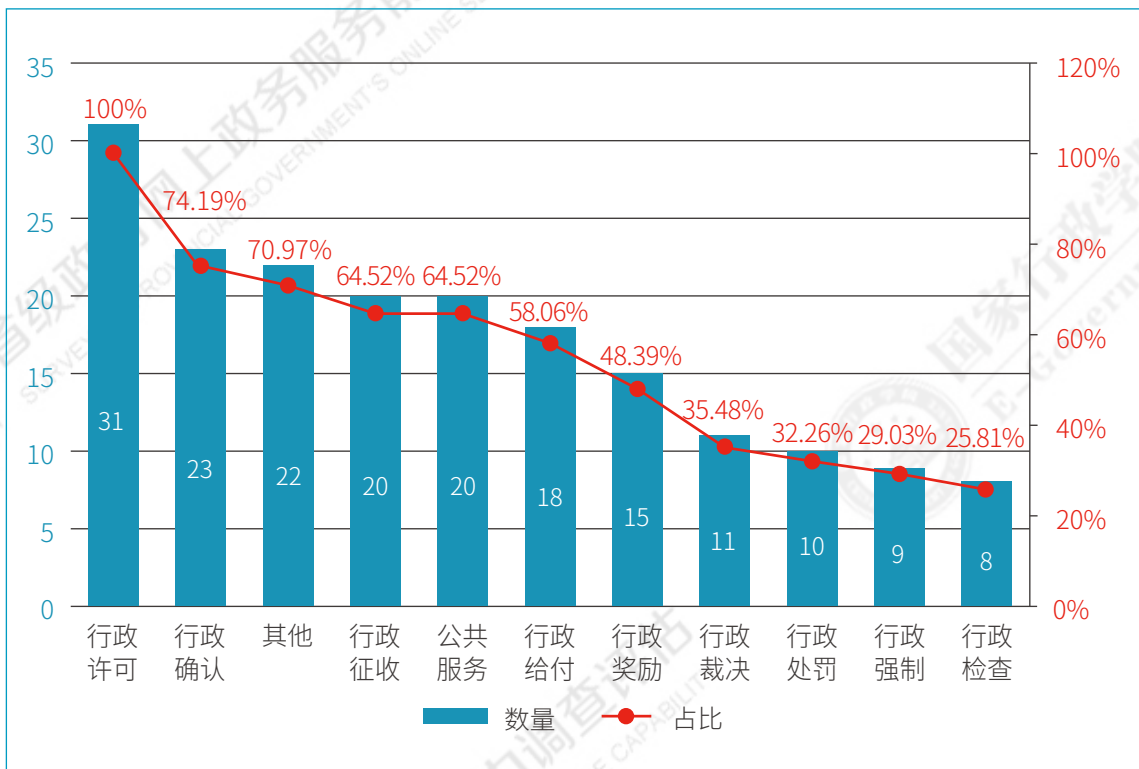


图 3-26 政务服务事项覆盖类型分析

### （三）办事指南与权力清单关联度

如图 3-27 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台中，北京、江苏、浙江、安徽、江西、湖北、湖南、广东、重庆、四川、贵州、云南和甘肃 13 个地区，实现了省直部门权力清单与事项办事指南的关联发布。

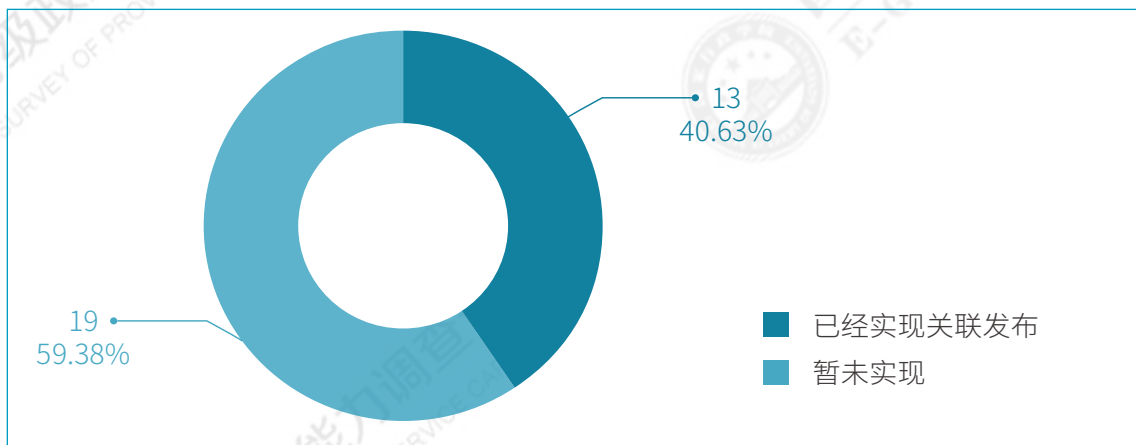


图 3-27 权力清单与事项办事指南关联发布情况分析

#### （四）权力事项清单要素完备程度

如图 3-28 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团公布的省本级权力清单中，32 个地区都以清单形式将每项职权的名称、编码、类型、依据、行使主体等要素内容，面向社会进行了公开发布。进一步分析得出，32 个地区公布了事项的名称要素内容，占比为 100%；31 个地区公布了事项的类型和行使主体 2 项要素内容，占比为 96.88%；29 个地区公布了事项的设立依据要素内容，占比为 90.63%；行政事项统一权力编码规范相对较弱，26 个地区公布了事项的编码，占比 81.25%。

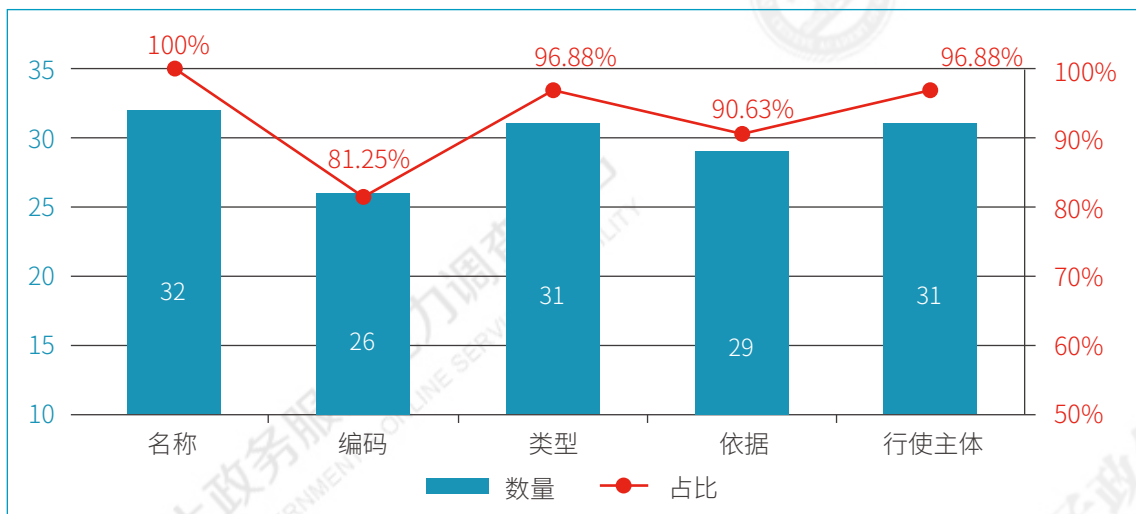


图 3-28 权力清单要素完备程度分析

#### （五）办事指南要素完备程度

如图 3-29 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台中，宁夏、辽宁和贵州提供的办事指南要素最为精细，办事指南要素数量分别为 70 项、58 项和 55 项。

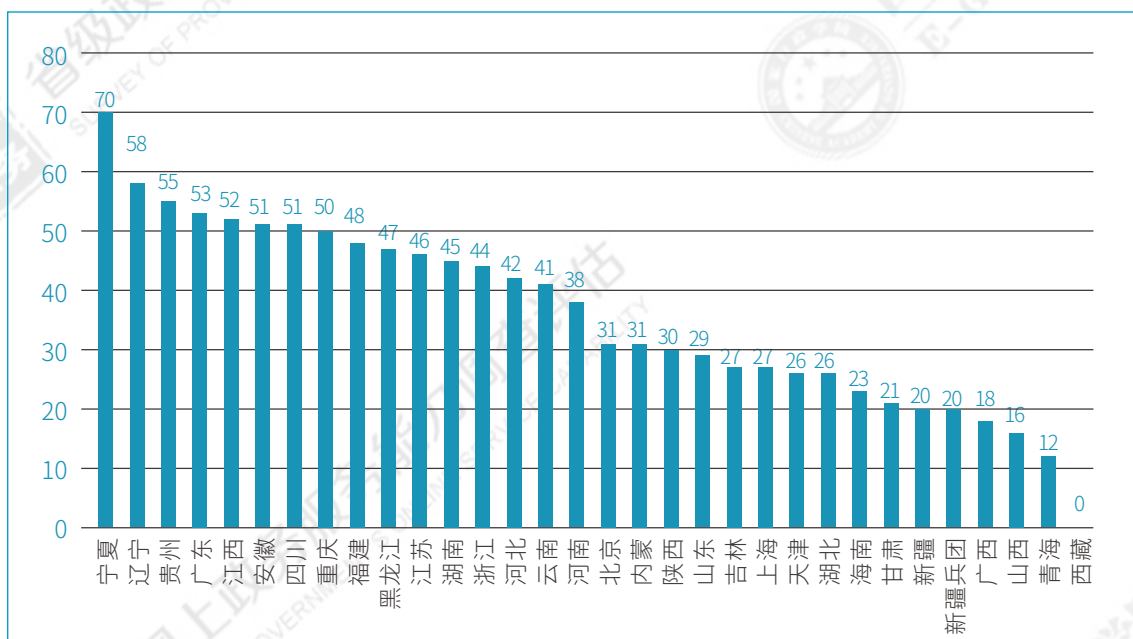


图 3-29 办事指南要素数量分析

## (六) 要素规范统一

标准化管理是规范政务服务事项运行的基础，是对政务服务运行进行动态管理、监督考核、数据分析的规则依据。《指导意见》和《建设指南》提出，各级政府部门要依据法定职能全面梳理行政机关、公共企事业单位直接面向社会公众提供的具体办事服务事项，编制政务服务事项目录，实行政务服务事项编码管理，规范事项名称、条件、材料、流程、时限等，逐步做到“同一事项、同一标准、同一编码”。调查发现，31个已建成的省级网上政务服务平台中，北京、辽宁、黑龙江、上海、江苏、浙江、安徽、河南、湖北、湖南、广西、重庆、贵州、云南、甘肃、青海、宁夏和新疆生产建设兵团18个地区按照有关要求，已经实现或部分实现政务服务事项的“三级四同”<sup>9</sup>。

### 专栏 18：江苏率先公布省市县标准化权力清单

2017年1月，江苏省发布了“省市县（市、区）政府部门行政权力清单”，标志着江苏省继公布“5张清单”后，在全国省级层面率先实现行政权力的“三级四同清单”公布，彻底解决了市县权力清单存在的数量不一、名称不一、类别不一问题，有效解决了审批过程中“一长四多”问题，实现审批链条各事项统一规范；初步解决了政府部门“信息孤岛”问题，所有权力将在全省“互联网+政务服务”一张网平台上统一运行。

<sup>9</sup> 三级四同：省、市、县三级政府部门相同的政务服务事项，其事项名称、事项类型、法律依据、基本编码基本实现统一。

北京市以政务服务事项标准化规范化建设作为推进“互联网+政务服务”的基础性工作，依托“行政审批事项目录管理系统”，按照“同一事项、同一标准、同一编码”原则，组织开展全市政务服务事项的统一梳理审核确认工作。落实“最小颗粒度”标准，确保每个事项在名称、设定依据、办理时限、申报材料、受理标准、审批条件、办理流程、结果文书名称等方面实现“八个一致”要求，着力解决同一事项在各区办理时，事项名称、提交材料、办理时限、办理结果不一致等问题。黑龙江省按照国办“互联网+政务服务”试点任务工作要求，组织编制印发了《黑龙江省政务服务事项标准化工作实施方案》，研究开发了全省政务服务事项目录管理系统，多措并举全力推进省、市、县三级政务服务事项办事指南录入及生成目录清单工作。四川省按照国办“互联网+政务服务”试点任务要求，由省直行业部门按照“三级四同”标准，将行政许可、行政处罚等10项行政权力和公共服务事项统一进行目录梳理、流程规范和集中发布，省本级、市州、县区按层级职能职责要求进行认领、完善，形成各地权责、服务清单。全省共公开9529项行政权力事项和政务服务事项及办事指南、流程。

## 四、办事指南准确度

办事指南准确度重点评估网上政务服务提供的“可用性”，衡量办事指南公布的相关要素信息的准确性。

### （一）事项基本信息

如图3-30所示，31个已建成的省级网上政务服务平台中，平均87.84%的事项明确标注了所属事项类型，比2016年提升3.21%；25个地区超过平均值，占比为80.65%。平均40.49%的事项明确标注了事项权力来源，13个地区超过平均值，占比为41.94%。平均46.09%的事项明确标注了许可数量信息，15个地区超过平均值，占比为48.39%。平均67%的事项明确标注了办件类型信息，21个地区超过平均值，占比为67.74%。平均76.52%的事项明确标注了事项编码信息，比2016年提升24.22%；23个地区超过平均值，占比为74.19%。

如图3-31所示，31个已建成的省级网上政务服务平台中，平均84.12%的事项明确标注了事项的办理对象，比2016年标注率提升15.56%，25个地区超过平均值，占比为80.65%；平均85.79%的事项明确标注了事项的法定办结期限，比2016年标注率提升13.11%，24个地区超过平均值，占比为77.42%；平均90.43%的事项明确标注了事项的承诺期限，比2016年标注率提高2.06%，24个地区超过平均值，占比为77.42%；平均67.07%的事项明确标注了事项的办理地点，办理地点信息有明确街道名称、门牌号、房间号或者窗口号，比2016年标注率提升8.41%，16个地区超过平均值，

占比为 51.61%；平均 78.78% 的事项明确标注了事项受理的工作时间，比 2016 年标注率提升 19.21%，23 个地区超过平均值，占比为 74.19%。

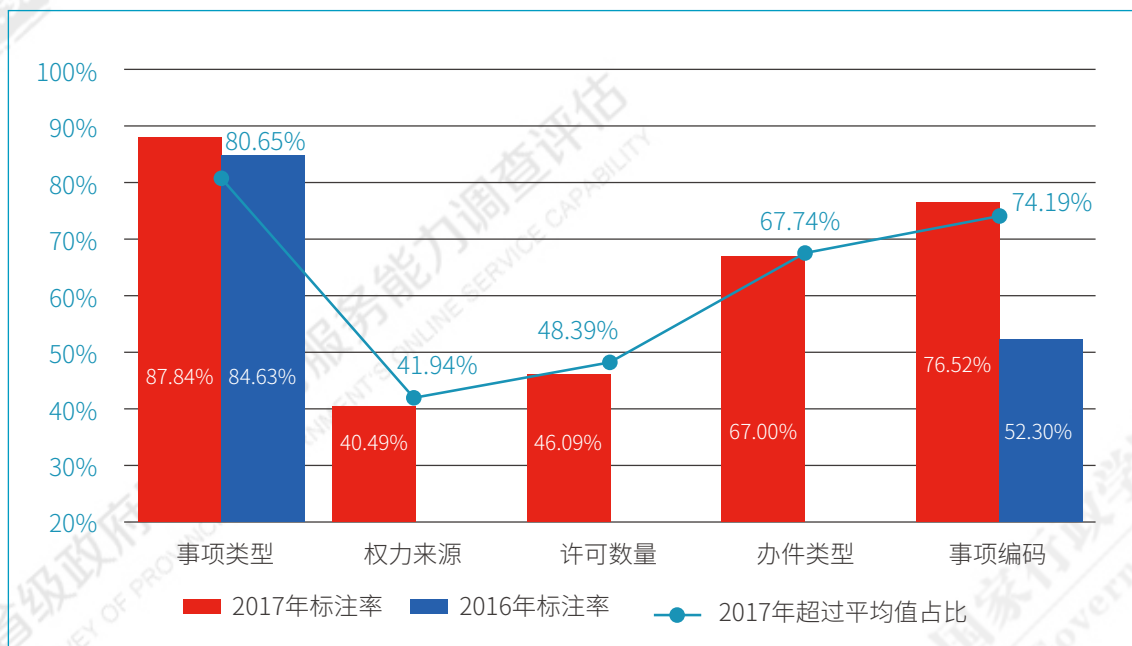


图 3-30 办事指南基本信息正确率分析（一）<sup>10</sup>

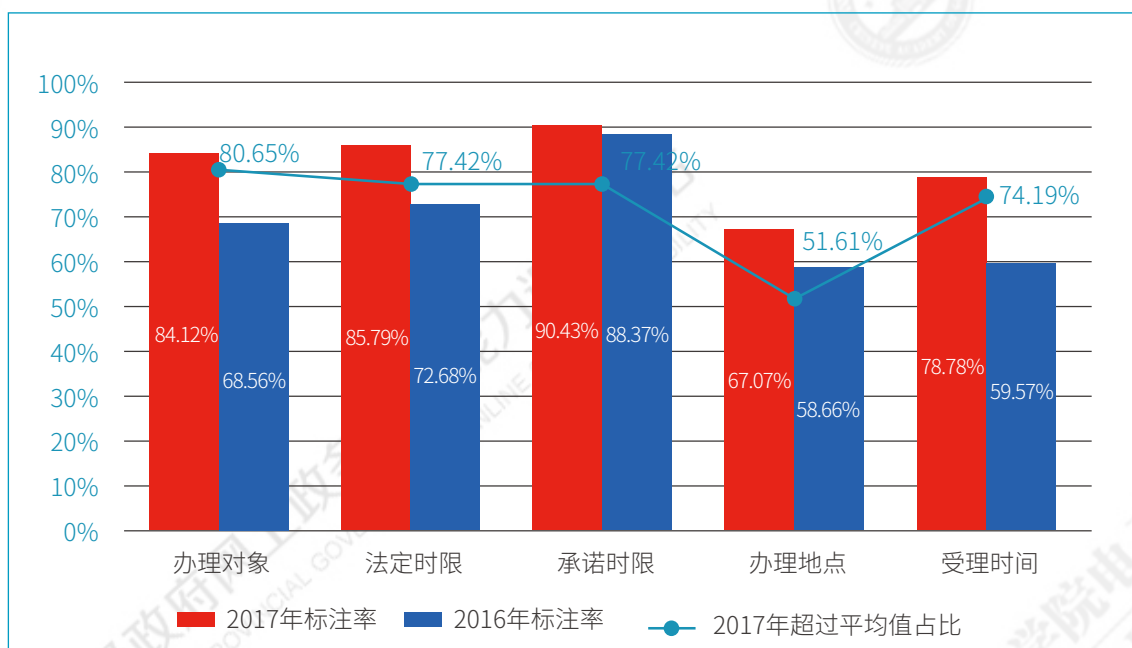


图 3-31 办事指南基本信息正确率分析（二）

<sup>10</sup> 2016 年度评估权力来源、许可数量、办件类型三项指标未纳入评估指标体系。

如图 3-32 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台中，平均 94% 的事项明确标注了事项受理部门的联系电话，比 2016 年标注率提升 8.09%，25 个地区超过平均值，占比为 80.65%。平均 83.87% 的事项明确标注了事项监督部门的联系电话，比 2016 年标注率提升 22.17%，26 个地区超过平均值，占比为 83.87%。平均 81.02% 的事项提供的联系电话和监督电话的准确性和电话接通率较高情况，比 2016 年标注率提升 18.81%，22 个地区超过平均值，占比为 70.97%；平均 64.92% 的事项明确标注了事项办理依据的法律、法规、文件的名称和所引用的条项和款项的具体内容，比 2016 年标注率提高 10.92%，19 个地区超过平均值，占比为 61.29%；平均 53.80% 的事项明确标注了事项的中介机构或特殊环节，16 个地区超过平均值，占比为 51.61%。

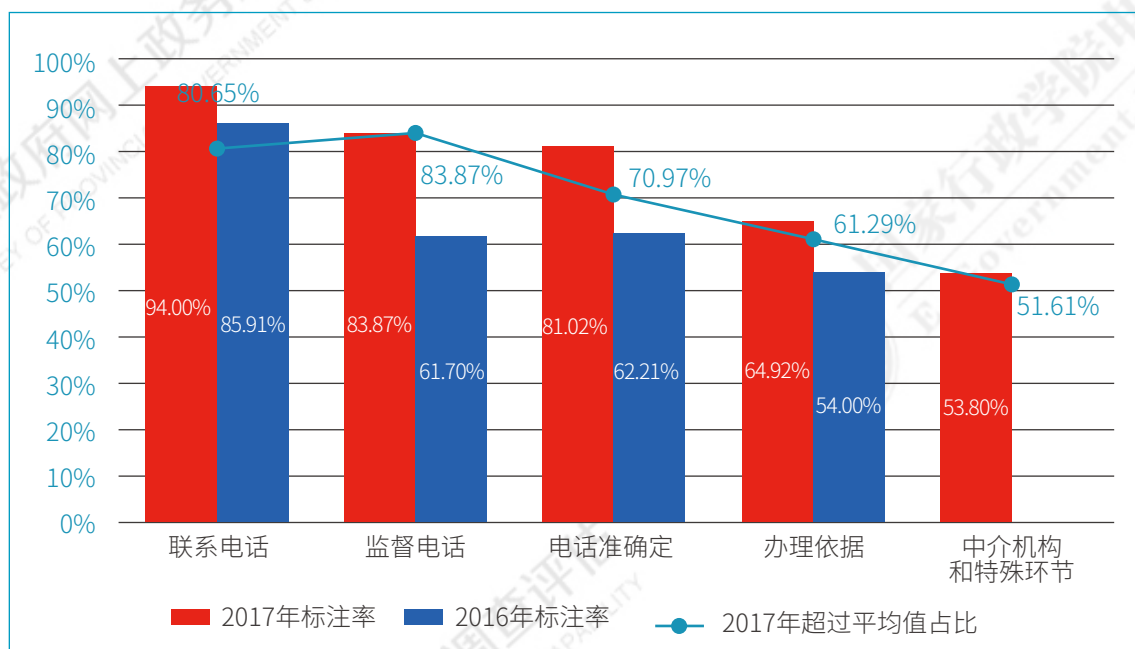


图 3-32 办事指南基本信息正确率分析 (三)<sup>11</sup>

## (二) 申请材料信息

如图 3-33 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台中，平均 84.27% 的事项明确标注该事项受理所需材料名称，且材料名称不存在有歧义的描述，比 2016 年标注率提升 1.87%，18 个地区超过平均值，占比为 58.06%；平均 69.95% 的事项明确标注了事

<sup>11</sup> 2016 年度评估中介机构和特殊环节指标未纳入评估指标体系。

项受理所需材料的来源或材料的出具部门,比2016年标注率降低0.13%,19个地区超过平均值,占比为61.29%;平均71.70%的事项明确标注了事项受理所需材料的具体份数,比2016年标注率提升20.24%,22个地区超过平均值,占比为70.97%;平均71.44%的事项明确标注了事项受理所需材料的介质要求,比2016年标注率提升8.55%,19个地区超过平均值,占比为61.29%。

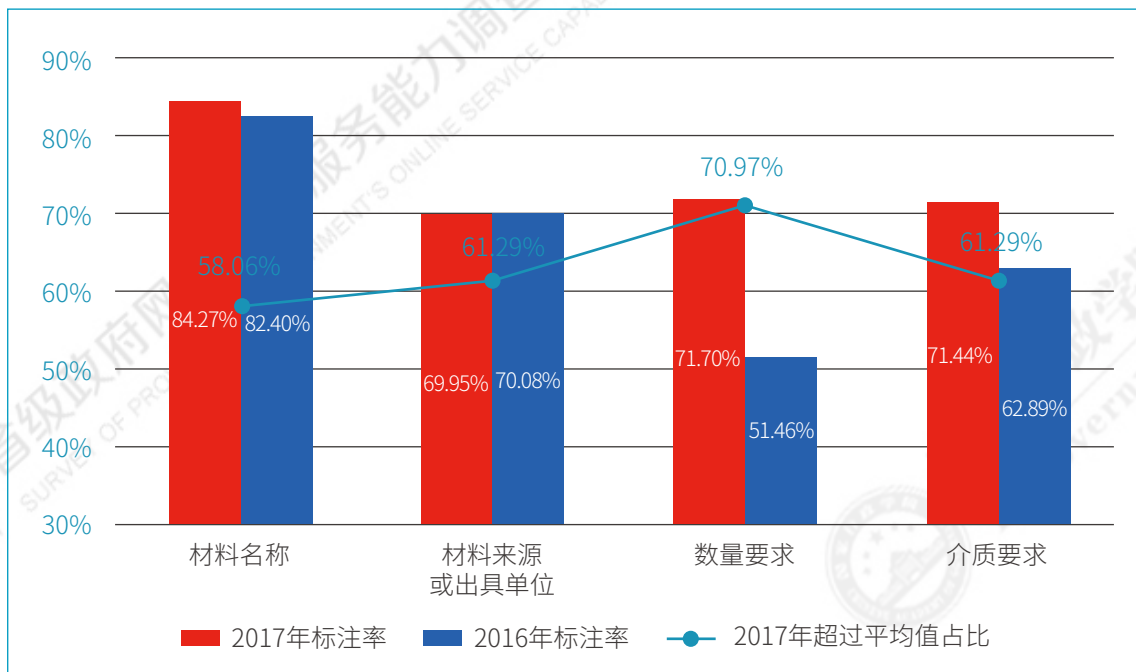
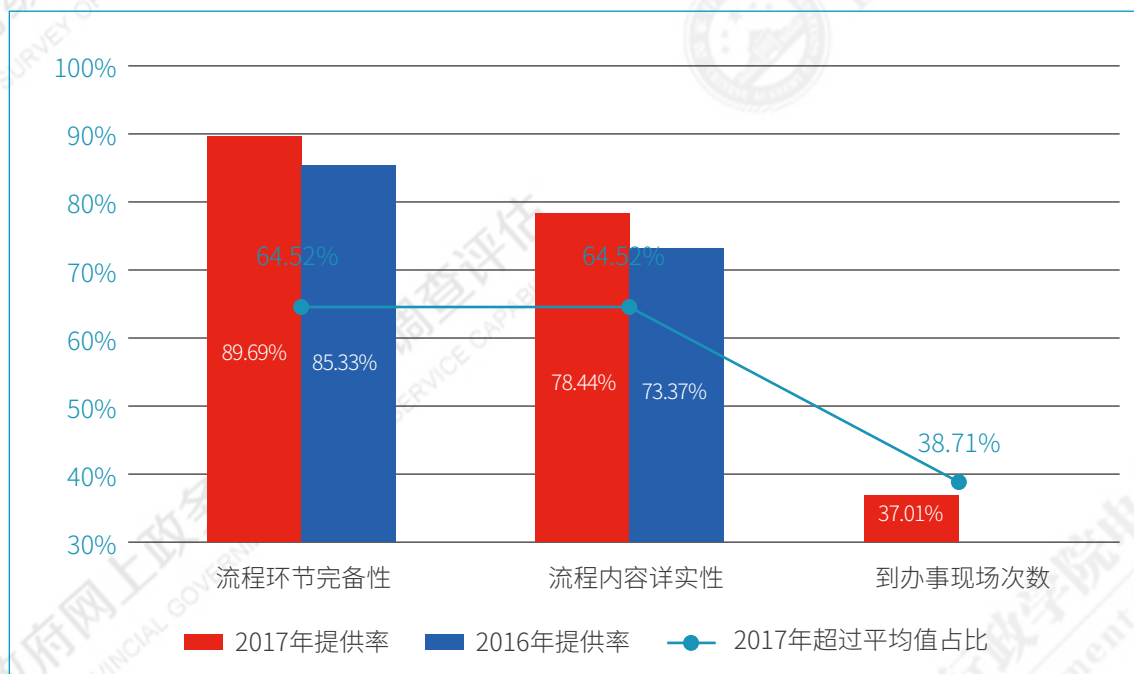


图 3-33 申请材料要素信息正确率分析

### （三）办理流程

如图3-34所示,31个已建成省级网上政务服务平台发布的各省直部门办事指南中,平均89.69%的事项办理流程涵盖了受理、审核、审批、办结、送达等环节内容,比2016年提供率提升4.36%,20个地区超过平均值,占比为64.52%;平均78.44%的事项办理流程的受理、审核、审批、办结、送达等环节,提供了办理时长、申请人员、办事窗口、审批标准等信息内容,比2016年提供率提升5.07%,20个地区超过平均值,占比为64.52%;平均37.01%的事项提供了到办事现场次数信息,12个地区超过平均值,占比为38.71%。

图 3-34 办理流程要素信息正确率分析<sup>12</sup>

#### (四) 表格及样表下载

如图 3-35 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台中，平均 55.49% 的事项提供了空白表格下载服务，比 2016 年提供率下降 3.97%，16 个地区超过平均值，占比为 51.61%；平均 44.24% 的事项提供了示范样表下载服务，比 2016 年提供率提高 0.67%，13 个地区超过平均值，占比为 41.94%；平均 54.79% 的事项提供的空白表格下载准确无误，比 2016 年准确率降低 4.49%，17 个地区超过平均值，占比为 54.84%；平均 43.43% 的事项提供的示范样表下载准确无误，比 2016 年准确率提高 0.94%，15 个地区超过平均值，占比为 48.39%。

#### (五) 收费信息公示

如图 3-36 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台中，平均 86.46% 的事项明确标识了收费要求，比 2016 年标注率提升 7.27%，25 个地区超过平均值，占比为 80.65%；平均 81.39% 的事项明确提供了具体收费标准、算法，23 个地区超过平均值，占比为 74.19%；平均 81.41% 的事项明确提供了具体收费依据，23 个地区超过平均值，占比为 74.19%。

<sup>12</sup> 2016 年度评估到办事现场次数指标未纳入评估指标体系。



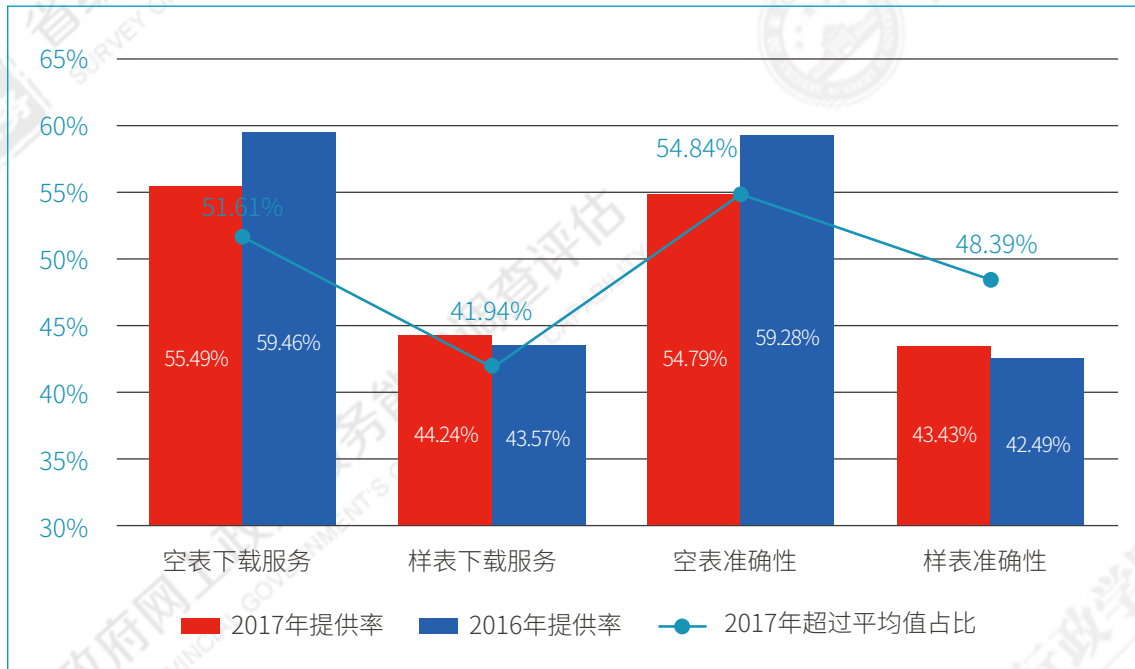
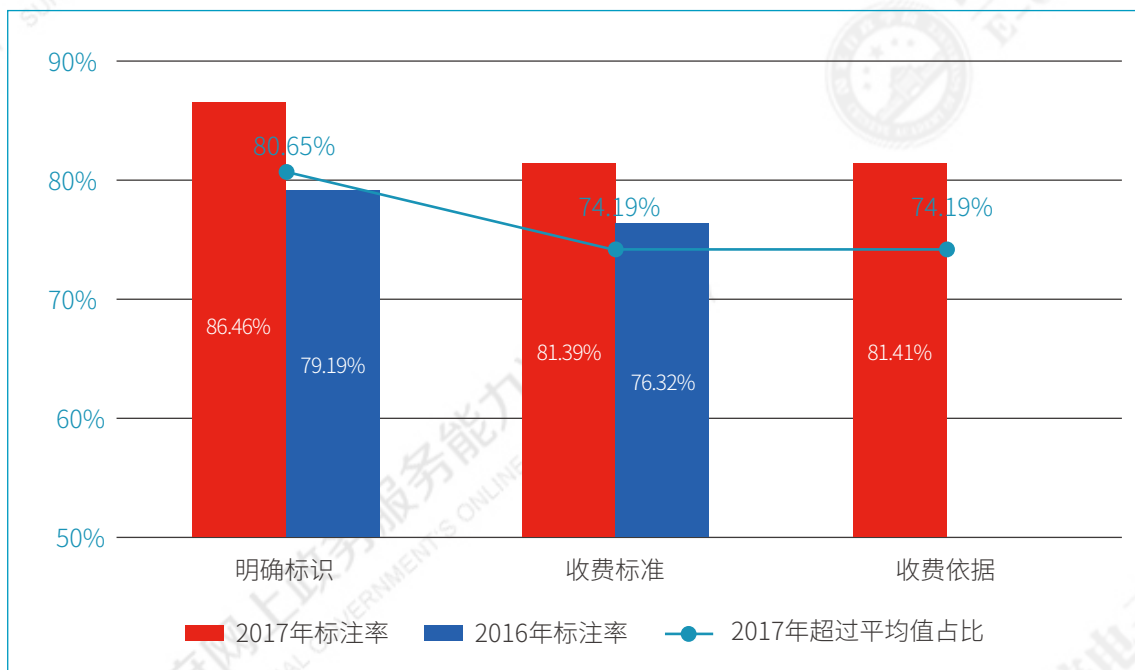


图 3-35 表格下载要素信息正确率分析

图 3-36 收费信息要素信息正确率分析<sup>13</sup>

<sup>13</sup> 2016 年度评估收费依据指标未纳入评估指标体系。

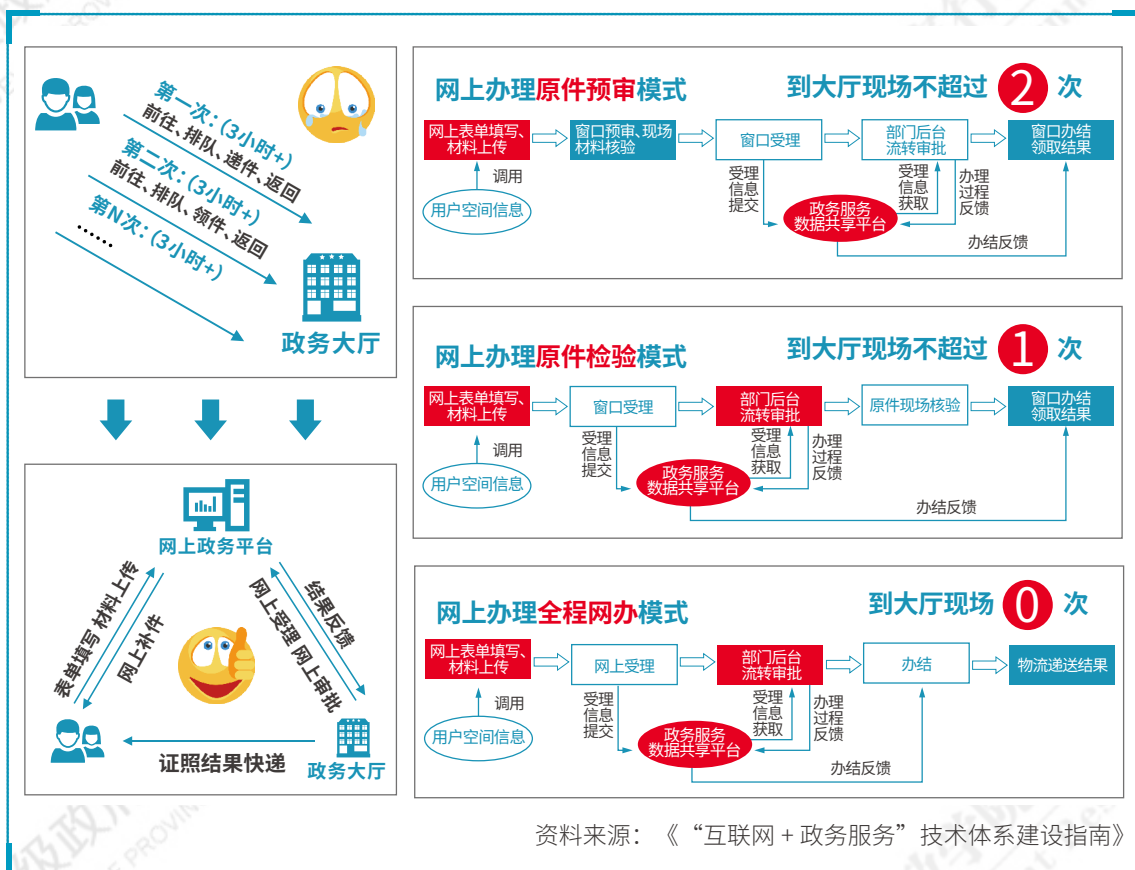
## 五、在线办理成熟度

在线办理成熟度重点评估网上政务服务提供的“可办性”，衡量政务服务在线一体化办理程度。

### (一) 事项在线办理深度

调查发现，针对社会热议的“办不完的手续、盖不完的章、跑不完的路”的行政审批难题，各地区以自身改革撬动重点领域和重点环节改革，以“繁文缛节简化了多少”、“行政审批提速了多少”、“群众办事方便了多少”为衡量目标，来确立政府自身改革的价值取向。“最多跑一次、不见面审批、五全服务、一颗印章管审批、容缺受理、联审联批、代理代办”等改革举措应运而生并落地生根。

专栏 19：网上办理：数据多跑路 群众少跑腿



资料来源：《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》



2017 年以来，浙江各地各部门以“最多跑一次”为突破口，切实提高了行政效率、优化了服务质量，大大提升了群众和企业的获得感和幸福感。2018 年 1 月 23 日，中央全面深化改革领导小组第二次会议审议了《浙江省“最多跑一次”改革调研报告》，中央深改办建议向全国复制推广浙江经验。“最多跑一次”写入政府工作报告。这是中央对“最多跑一次”改革又一次充分肯定。



2017 年 6 月，江苏省政府发布《关于全省推行不见面审批（服务）改革实施方案》，围绕实现“审批事项最少、办事效率最高、创业创新活力最强”目标，将“不见面审批（服务）”作为全省的一项普遍制度安排，大力推动建立“网上办、集中批、联合审、区域评、代办制、不见面”审批（服务）模式。



贵州省采用“一点统筹建设、多点接入应用”的建设思路，建成全省“一张网”——贵州省网上办事大厅，收到了推进力度大、投资费用省、建设周期短、运维成本低、应用效率高、数据集聚全、协同联动快的成效。

调查发现，如图 3-37 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台提供的行政许可事项中，99.57% 的事项已经实现政务服务事项信息的全面公开，申请人可在线上查阅事项办理所需的材料和办理流程等基本信息；54.44% 的事项实现了单项服务提供，申请人可在线下载办件所需材料有关示例文件；72.98% 的事项实现了交互服务阶段，申请人可进行在线预约、材料审核等，实现了双向互动；58.59% 的事项实现了在线办理，申请人可在线上完成政务服务事项的办理。

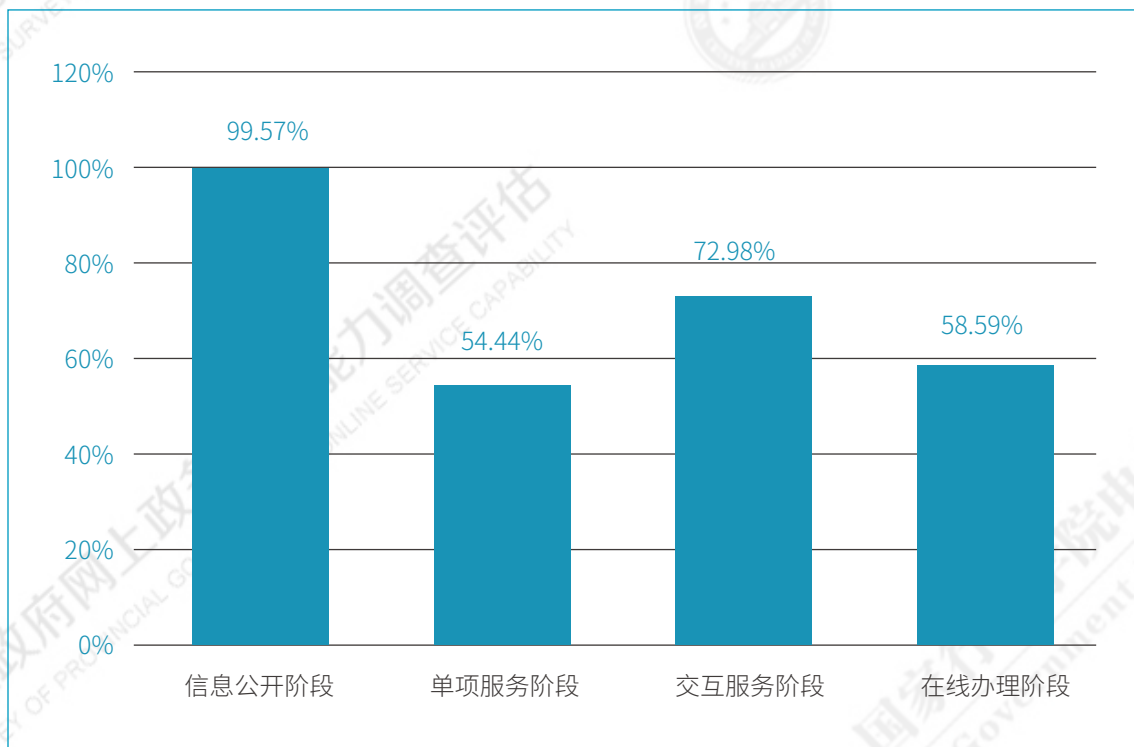


图 3-37 事项在线办理深度分析

江苏省以“网上办、集中批、联合审、区域评、代办制、不见面”为原则，建立“不见面审批服务体系”，首批确定 11458 项“不见面审批”事项，创新提出开办企业要在 3 个工作日内完成、不动产登记 5 个工作日内完成、工业建设项目施工许可 50 个工作日内完成的“3550”目标。浙江省提出“最多跑一次”承诺，推行“一窗受理、集成服务”改革，推动需多部门联办的“一件事”实现“最多跑一次”，全省“最多跑一次”实现率达 87.90%、满意率 94.70%。2017 年前 8 个月，浙江企业投资项目平均审批时间与 2016 年同期相比缩短 50% 左右。安徽省推进更多政务服务事项“上网”，能在网上办的事项必须“上网”，并将网办深度作为核心指标，提高网办等级，配套统一物流平台，让群众办事可以足不出户，少跑腿或零跑腿、不见面。目前，省级上网政务服务事项共 2456 项，网办率 79%，其中行政许可事项 1067 项，网办率 96.70%；市县级共梳理上网事项 55216 项，网办率 89.20%。广东省围绕减证便民推动事项压缩办理时限、精简申请材料，省级部门行政许可事项承诺时限在法定时限基础上平均压缩率提升至 41.60%，28 个省级部门的 465 项行政许可事项精简申请材料 1233 份。广西壮族自治区

自治区按照“信任在先、过程监管、信用保障”的原则，推行新型网上办事及监管模式，由电脑取代人工进行审批，打破时空界限，即报即批、即批即得，打造了公平、公正、公开的24小时“不打烊”网上政府。重庆市在全国率先实现“1+8”审批服务流程优化，将项目审批的“万里长征图”简化为1个通用流程图和工业、商业、房地产等8个具体领域流程图，通用流程总时限要求从170个工作日缩短到60个工作日，工商业和房地产业项目从立项到开工审批时限压缩到50个工作日内。贵州省印发《关于开展“减证便民”行动的通知》，在专项整治“奇葩证明”行动中下“绣花功夫”，屡出新招。对于“必要证明”打破行政界限、连接信息孤岛，让“群众来回跑”变“部门协同办”，而对于“重复证明、循环证明”等奇葩证明则毫不留情“一刀切”，最终实现了让群众最多跑一次甚至一次也不跑的“人性化服务”。

#### 专栏 20：河南省网上政务服务推行“一次办妥”

2017年，河南省提出建设“一次办妥”为核心的政务服务体系，通过探索“数据共享、网上办理”的政务服务网上全流程办理新模式，让办事群众上一张网，就能办所有事。根据要求，政府要编制公布“一次办妥”政务服务事项清单，大力推行“一次办妥”政务服务，逐步实现企业和群众到政府办事“线上线下一、自主选择、来回一趟、一次办妥”的目标要求。

## （二）统一身份认证体系

### 1. 认证体系建设

身份认证是企业 and 公众网上办理事项的前提。调查发现，针对多年来系统独立建设造成的认证系统无法互认互通的问题，企业和群众反映强烈的身份信息反复注册的现象，各地区按照集中建设、集约高效的原则，积极依托人口基础信息、企业法人信息、以及支付宝、微信等社会认证手段，以统一身份认证为先手，促进网上政务服务的共性支撑体系建设。

如图 3-38 所示，截至 17 年 12 月 31 日，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆

生产建设兵团中，27 个地区面向自然人和法人构建了省级统一身份认证体系，已经实现省本级 858 个部门的 13022 项，211 个地市级 10540 个部门的 17.7 万项行政许可事项的接入认证和单点登录。通过推动实现“一地注册、各地互认、全网通办”，初步实现了公众办事由“重复注册”向“一次认证”转变，有效提升了群众办事体验和获得感。

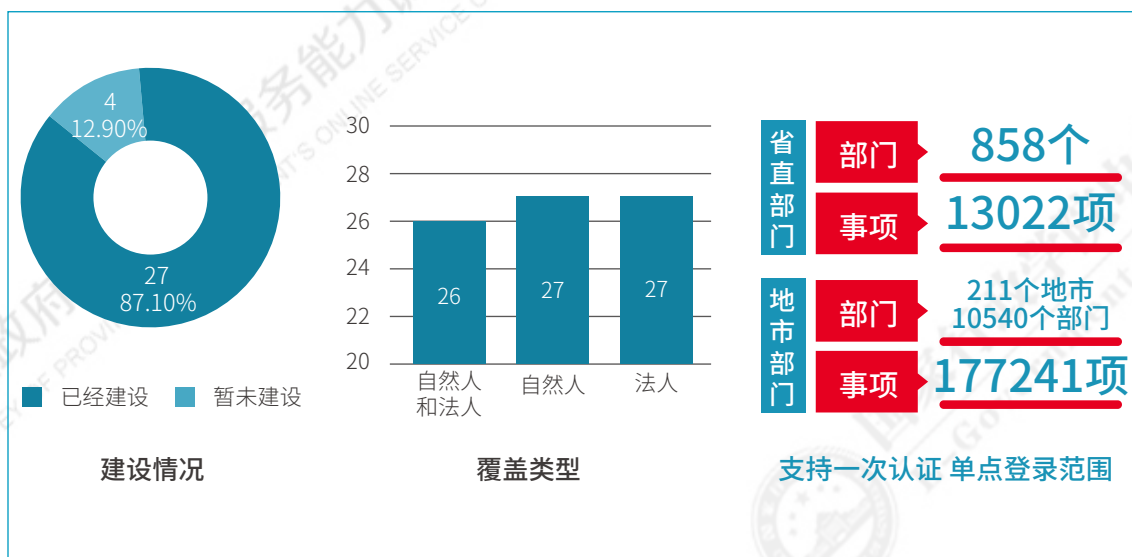


图 3-38 统一身份认证体系建设情况

北京市依托现有身份认证资源，推动各区、各部门办事系统与市网上政务服务大厅对接，6 个试点部门的 79 个事项实现“单点登录、一网通办”。河北省将企业法人库、事业单位法人库和社会组织法人库共计 680 余万条基础信息全部汇聚到政务服务平台，形成了汇聚各类法人信息的综合法人信息库，解决了法人身份认证难题。辽宁省用标准规范分散系统整合、用标准规范数据共享交换，推动清理整合各部门、各市分散、独立的政务信息系统，目前，已有 8 个市与辽宁政务服务网实现了“单点注册、全网通办”。广东省从创新体制机制发力，大力推行“数字政府”改革，推广统一申办受理审批平台和统一身份认证系统，全省网上办事大厅网上办结业务量超 5630 万笔，80% 的事项实现“一次登录、全网通办”。

## 2. 认证模式

数据显示,如图 3-39 所示,27 个已经构建省级统一身份认证体系的地区中,已有 26 个地区支持口令认证的认证模式,占比为 96.30%;7 个地区支持动态口令认证的认证模式,占比为 25.93%;26 个地区支持手机验证码认证的认证模式,占比为 96.30%;14 个地区支持人脸识别的认证模式,占比为 51.85%;22 个地区支持数字证书认证的认证模式,占比为 81.48%;9 个地区支持交易支付的认证模式,占比为 33.33%。

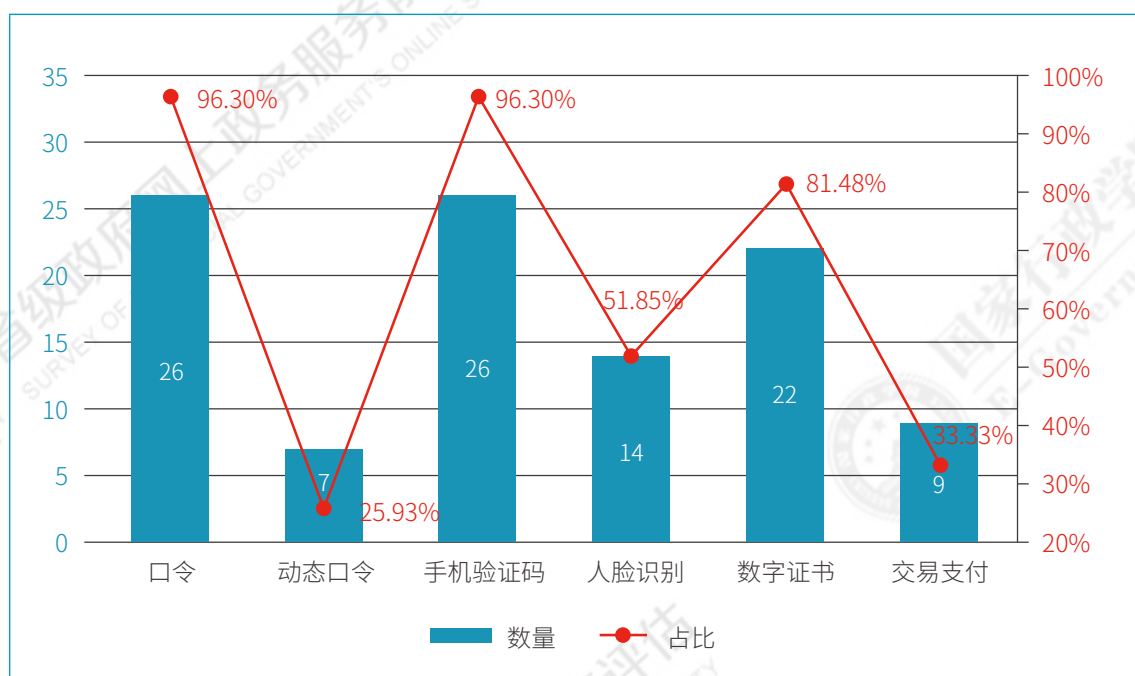


图 3-39 统一身份认证体系认证模式分析

## 3. 身份认证交叉互信

实名身份认证是用户网上办理事项的前提,为解决身份认证难的问题,各地区积极运用多种技术手段,根据不同认证层级赋予用户不同权限,积极推进统一身份认证体系与第三方认证系统的交叉互信,解决了自然人身份认证难的问题。

如图 3-40 所示，27 个已经构建省级统一身份认证体系的地区中，20 个地区可以实现与身份证号码的交叉互信，占比为 74.07%；11 个地区可以与社保账号的交叉互信，占比为 40.74%；5 个地区可以实现与公积金账号的交叉互信，占比为 18.52%；1 个地区可以实现与市民卡账号的交叉互信，占比为 3.70%；8 个地区可以实现与银联卡账号的交叉互信，占比为 29.63%；16 个地区可以实现与实名手机号的交叉互信，占比为 59.26%；4 个地区可以实现与微信账号的交叉互信，占比为 14.81%；14 个地区可以实现与支付宝账号的交叉互信，占比为 51.85%。

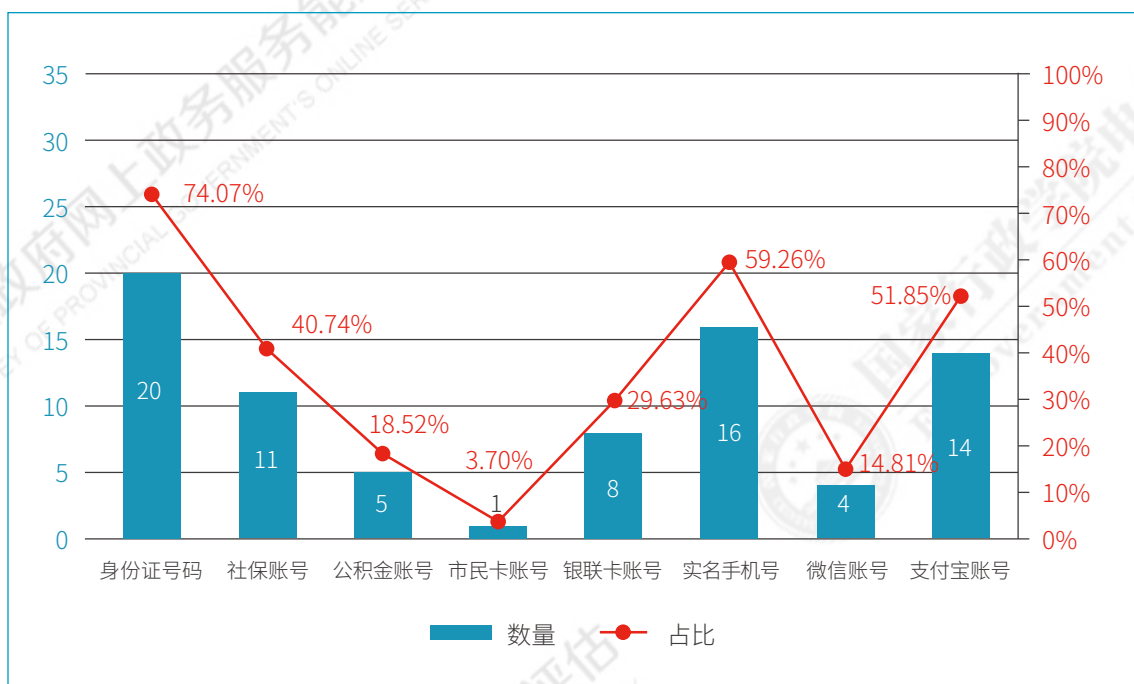


图 3-40 通过互信模式支持第三方平台提供个人实名认证服务分析

### （三）政务服务事项库

如图 3-41 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台中，已经全部构建了政务服务事项库。其中，浙江、山东、广东、贵州和宁夏 5 个地区通过省市县乡村五级架构，实现了全省范围内政务服务事项统一标准的运维管理。4 个地区实现省市县乡四级构建，占比 12.90%；11 个地区实现了省市县三级构建，占比 35.48%；3 个地区实现省市两级覆盖，占比 9.68%；8 个地区实现省本级部门覆盖，占比 25.81%。



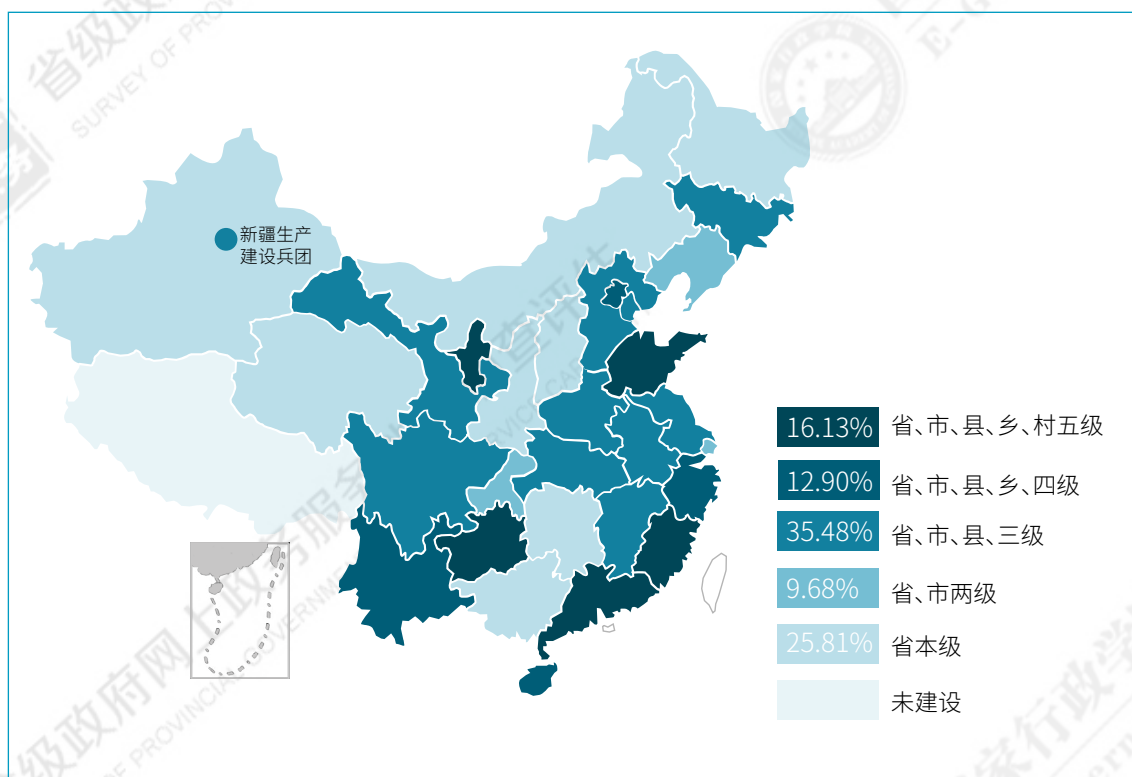


图 3-41 各地区统一行政权力事项库建设情况分析

## 专栏 21: 云南公布行政许可事项通用目录 实行省级集中管理

2017年7月，云南省发布《云南省行政许可事项通用目录》，标志着云南省成为全国率先实行行政许可目录省级集中管理的省份。《目录》共涵盖41个行业主管部门，列入各级行政许可事项651项。实现了级联管理全省4.5万个行政许可事项，有效阻止了各地新设或者变相设立增设非法许可的路子和漏洞。

#### (四) 电子证照库

“互联网+政务服务”的核心是打通政府部门数据共享和业务协同的任督二脉。调查发现，针对“各自为政、条块分割、烟囱林立、信息孤岛”困扰网上政务服务向纵深发展的老大难问题，2017年5月国务院办公厅印发了《政府信息系统整合共享实施方案》（国办发〔2017〕39号），提出了推进政府信息系统整合共享的总体思路、具体的时间

表和路线图。按照中央统一部署，各地区以政务信息系统整合共享为抓手，加强统筹规划和整体推进，对各级政府和部门的信息数据进行系统整合和有序共享，推动实现国务院部门集中部署的业务办理系统和地方政务服务平台互联互通，逐步实现基础信息数据和服务事项的交换共享和联动办理，进一步提升了政府信息资源的利用水平和政务服务能力。

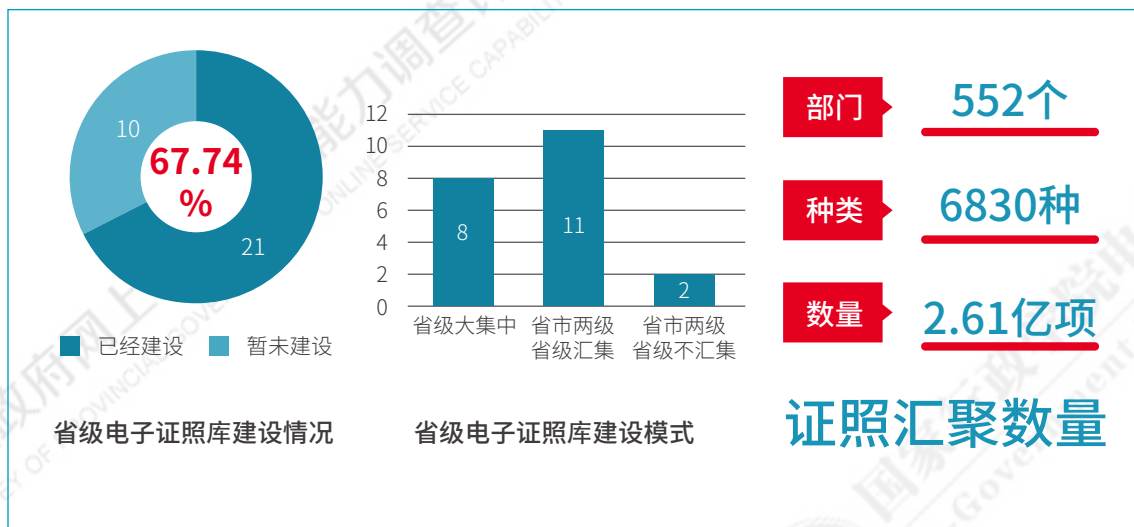



图 3-42 省级电子政务库建设情况分析

如图 3-42 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台地区中，21 个地区已经构建电子证照库，汇集了 552 省本级部门的 6830 类的 2.61 亿项相关证照信息。政务系统互联互通和信息共享成为提升网上政务服务能力的核心，为逐步实现信息共享由“点对点交换”向“集中统一服务”转变提供了有力支撑。

专栏 22：安徽出台《互联网政务服务办法》，确定电子材料的法律效力



《安徽省互联网政务服务办法》于 2018 年 2 月 1 日起施行。《办法》对互联网政务服务管理体制、政务服务事项清单管理制度以及电子材料的法律效力等作出系列规定。《办法》专门就电子申请、电子材料、电子证明、电子签名、电子证照等作出规定。行政机关在办理公民、法人或者其他组织的申请事项时，应当接受通过网上政务服务平台提出的申请，接受公民、法人或者其他组织通过网络上传的电子材料，不得强制要求提供纸质或者其他形式的材料。

浙江省以群众办事最密切的 100 个事项为突破点，集中攻坚，按照统一标准，将 70 多亿条数据汇入统一的数据仓，实现共通共享共用。省级部门间数据共享比例，从之前的不足 4% 提高到 83%，群众办理 100 个高频事项所需要提交的证照材料将减少七成。江西省通过与全省电子证照系统对接，实现了审批事项办结时可同步颁发电子证照，法律效力与纸质结果相同，平台共颁发电子证照 3353 个，事项办结时间相比以前提速 30%，群众满意率达 100%。广东省以标准规范保驾护航，出台电子证照管理暂行规定，全省已发布电子证照目录 479 种，正式开通电子证照服务 414 种，实现增量电子证照与纸质文书同步签发，累计签发超 1485 万张电子证照，电子税票、工商营业执照、残疾人证、结婚登记证等实现全省覆盖。海南省在全省“一张审批网”上构建电子证照库，并按电子证照技术标准及电子签章技术，生成可视的电子证照，已录入 30 个省级单位和 24 个市县部门 377 种证照种类，生成电子证照数据 611853 本（份），为网上核验证照材料提供了方便。

### （五）事项统一编码

如图 3-43 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，29 个地区已经开展了政务服务事项统一编码的工作。其中 21 个地区围绕权力事项和公共服务事项开展了统一赋码工作，29 个地区围绕权力事项开展了统一赋码工作，21 个地区围绕公共服务事项开展了统一赋码工作。

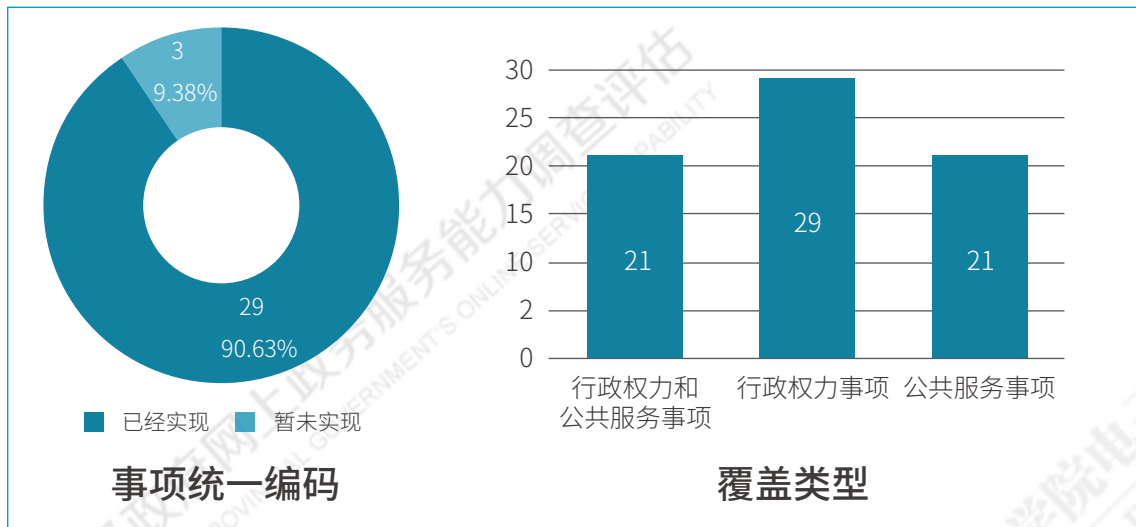


图 3-43 政务服务事项统一编码情况分析

## （六）统一审批平台

如图 3-44 所示，截至 2017 年 12 月 31 日，31 个已建成省级网上政务服务平台的地区中，30 个地区已经建设省本级部门的统一行政审批平台，已经为 1095 个省本级部门的 22809 项政务服务事项提供在线审批服务。

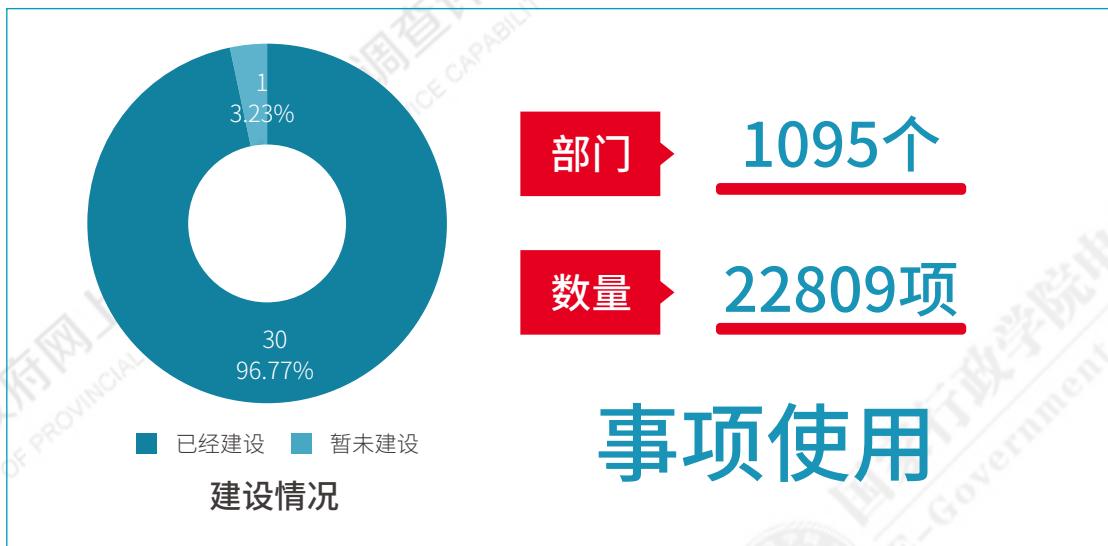
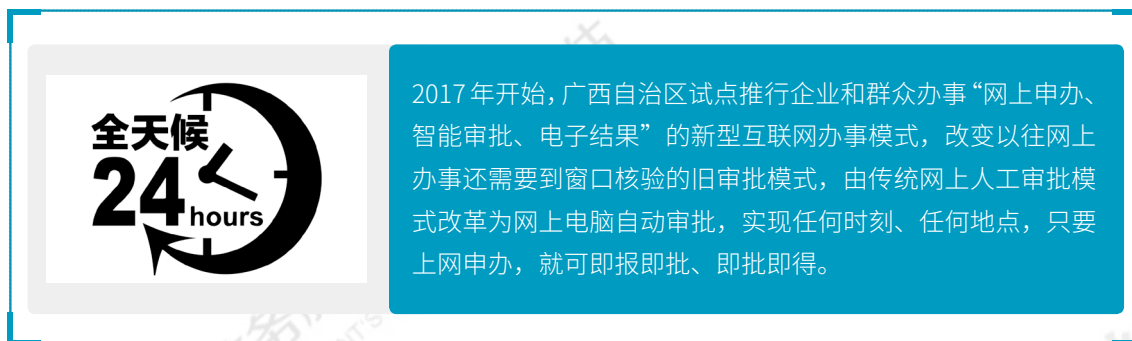


图 3-44 省本级统一审批平台情况分析

### 专栏 23：广西智能审批打造“24 小时不打烊”政府



## （七）统一查询和统一咨询

如图 3-45 所示，31 个已建成省级网上政务服务平台的地区中，28 个已经实现行政许可事项办件信息的统一查询。26 个已经实现在线咨询服务，其中，18 个通过即时在线的智能问答系统提供咨询服务，8 个通过留言或邮件等方式提供咨询服务。

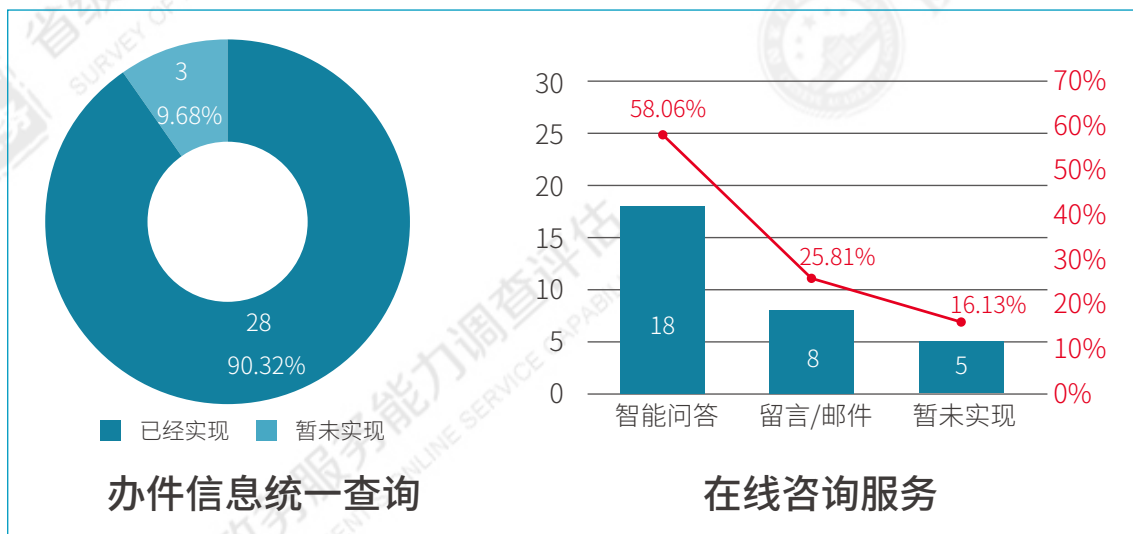


图 3-45 统一查询和统一咨询情况分析

## 专栏 24: 江西构建用户服务专属空间, 提供“人工智能”创新服务模式

江西省在持续优化政务服务网的同时, 积极开展“互联网+政务服务”需求侧服务模式的探索和实践。2017年9月开始, 以企业投资项目审批业务办理作为切入点, 筹备建设企业数字空间和组建专业的政务服务运营团队, 从需求侧出发, 以“空间+运营”的模式, 通过智能政策匹配推荐模型, 建立了8个需求侧服务场景, 通过机器智能学习完成了企业投资项目审批知识点梳理近60万条, 通过“人工+智能”方式, 为全省2000多家企业提供了政策的咨询、解读、智能匹配、自动推荐、一键申报等一条龙服务。

## （八）网上在线支付

如图 3-46 所示，31 个已建成省级网上政务服务平台的地区中，19 个地区已经实现行政许可事项办理网上支付，其中 13 个支持网上银行支付形式，9 个支持支付宝支付形式，6 个支持微信支付形式。

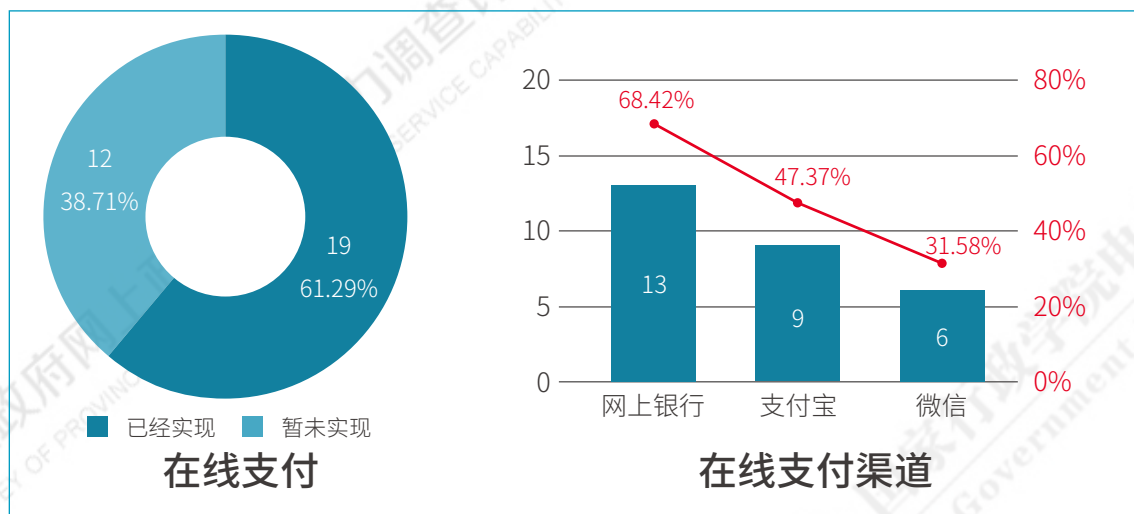


图 3-46 网上在线支付情况分析

## （九）办理结果快递

如图 3-47 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，22 个地区已经实现省本级行政许可事项办理结果物流快递。

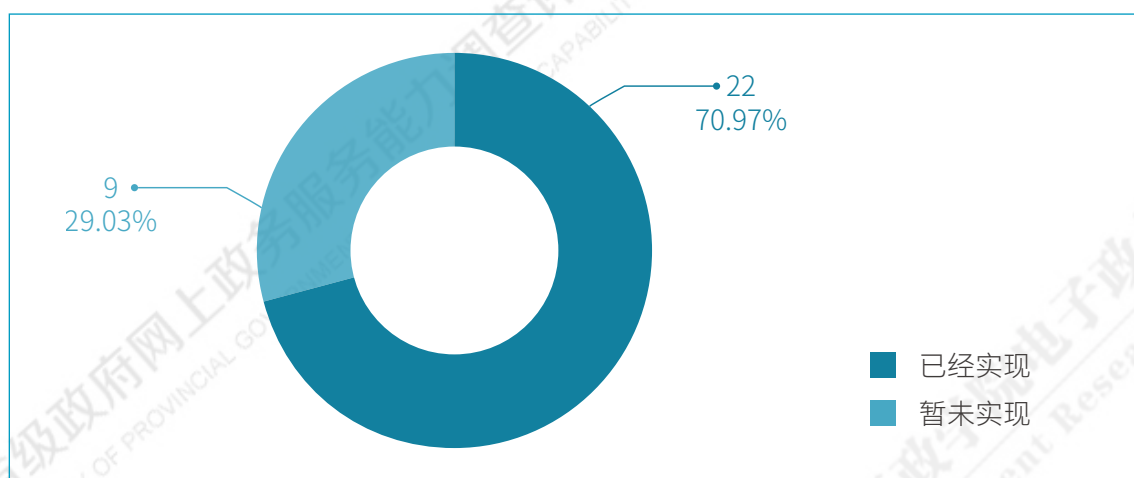


图 3-47 办理结果快递服务分析

## 六、在线服务成效度

在线服务成效度主要从用户注册量、网上办件数量、服务时效等方面，评估网上政务服务的实施效果。通过对用户使用、网上办理效率、便民利企程度和评估考核等方面的考察，评估各地区在线服务的成效度。

### （一）注册使用度

调查发现，如图 3-48 所示，31 个已建成省级网上政务服务平台，个人用户注册数量为 1.23 亿人，其中实名注册用户为 1.07 亿，占比约为 86.99%；企业用户注册数量为 3382 万，其中实名注册用户为 3071 万，占比约为 90.80%。



图 3-48 省级平台用户情况分析

江苏政务服务网 2017 年 1 月 24 日试运行，6 月 28 日正式上线，访问量已达 2.3 亿，移动客户端下载量突破千万，用户注册量 385 万。浙江政务服务网三年磨一剑，截至 2017 年 12 月，浙江政务服务网的实名注册用户已经达到 1335 万，占全省网民总数的 1/3，而且还在以每周超过 10 万人的速度增长。贵州省网上办事大厅 2015 年 6 月建成运行以来，全省实名注册用户 631 万（企业用户 207 万、个人用户 424 万），每天 4 万余名审批人员在线办理业务。

## 专栏 25: 广东大力推进“数字政府”改革建设



广东省以建设数字中国、智慧社会为导向,大力推进政务信息化建设体制改革,构建“管运分离”的“数字政府”建设管理新体制。在全国率先打造“数字政府”,以“制度创新+技术创新”推动“放管服”改革向纵深发展,大力推进简政放权,优化政务服务流程,实现审批更简、监管更强、服务更优,推动政府治理体系和能力现代化建设走在全国前列。

## (二) 网办效率

网上办理率主要评估省本级行政许可事项可以实现在线办理的比例。网上受理量主要评估通过省级网上政务服务平台受理的省本级行政许可事项数量。如图 3-49 所示,数据显示截至 2017 年 12 月 31 日,31 个已建成的省级网上政务服务平台提供的 22152 项省本级行政许可事项中,16168 项已经具备网上在线预约预审条件,占比为 72.98%。省级部门共受理并办结行政许可事项约 2395 万件,通过省政务服务平台受理约 1843 万件,占比为 76.96%。

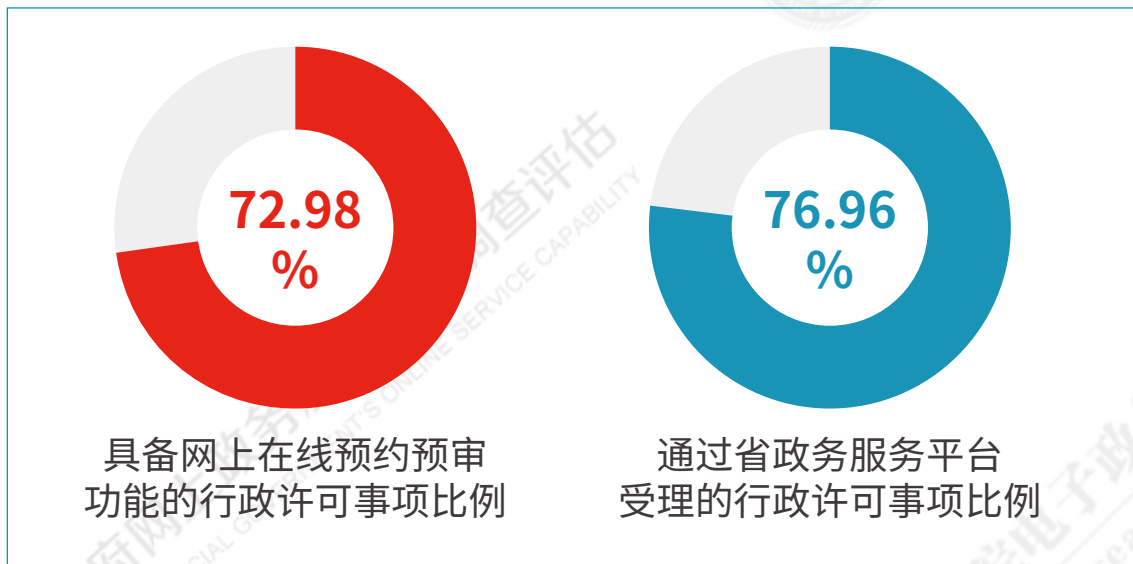


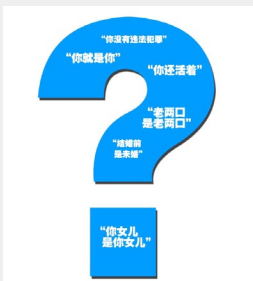
图 3-49 在线办理功能与在线受理情况分析



### （三）便民利企

“互联网+政务服务”的健康持续发展，必须贯彻以人民为中心的发展思想，以信息化和深化行政体制改革双轮驱动撬动政府治理现代化。完善双创环境下的政务服务功能，切实降低创业创新门槛，是大众创业、万众创新政策落地的实际需要。“互联网+政务服务”的衡量标准，就是“互联网+政务服务”改革使企业申请开办的时间缩短多少，投资项目审批的时限压缩多少，群众办事方便多少。

#### 专栏 26：贵州省开展“减证便民”行动



贵州省政府办公厅印发《关于开展“减证便民”行动的通知》，针对烦扰群众的各种“奇葩证明”、循环证明、重复证明等问题，按照五个“一律”原则，开展依法规范群众办事需要提供的申请材料，精简取消不合法、不合理以及为规避部门责任要求办事群众提供的各种证明、佐证材料，让群众办事更顺畅、更便捷、更高效。自开展“减证便民”行动以来，省、市、县三级共计再精简证明材料 2482 份。

#### 专栏 27：山东开设企业融资服务 搭建银企沟通桥梁



2017 年 10 月，山东省政府办公厅与人民银行济南分行联合，在山东政务服务网为企业提供融资申请服务。通过搭建银企沟通桥梁，畅通了互动渠道，助力解决企业特别是中小企业融资难、周期长、成本高等问题。目前，共有 487 家企业提出申请，融资需求总额 557.6 亿元，其中，109 家企业已与银行对接并完成融资，涉及资金 43.3 亿元。

即办程度主要评估省本级行政许可事项即办件的数量占事项总数的比例。调查发现，如表 3-4 所示，31 个已建成的省级网上政务服务平台提供的省本级行政许可事项中，在实行即时即办方面仍有较大提升空间，省本级行政许可事项中，仅 2.42% 的事项实现了即时即办。调研发现，安徽、吉林、北京、江苏、福建、宁夏等地区事项的即办程度较高，有超过 5% 的行政许可事项实现了即时即办。

表 3-4 省本级行政许可事项即办件占比分析

即办件占比 ≥ 5%	安徽、吉林、宁夏、北京、福建、江苏
即办件占比 ≥ 4%	浙江
即办件占比 ≥ 3%	贵州
即办件占比 ≥ 2%	云南
即办件占比 ≥ 1%	四川、河南、重庆、辽宁
即办件占比 < 1%	河北、山东、上海、湖北、广西、内蒙、山西、湖南、江西、天津、黑龙江、广东、海南、陕西、甘肃、青海、新疆、新疆生产建设兵团

缩短时限主要评估各部门行政许可事项承诺时限在法定时限基础上压缩比例。数据显示,如表 3-5 所示,31 个已建成的省级网上政务服务平台提供的省本级行政许可事项中,福建、天津、贵州、青海 4 个地区时限压缩比例高于 45%,安徽、辽宁、宁夏等 6 个地区时限压缩比例高于 35%。

表 3-5 省本级行政许可事项办理期限压缩情况分析

承诺时限压缩比例 ≥ 45%	福建、天津、贵州、青海
承诺时限压缩比例 ≥ 35%	安徽、辽宁、宁夏、江苏、四川、江西
承诺时限压缩比例 ≥ 25%	吉林、湖南、黑龙江、广东、云南、甘肃、浙江
承诺时限压缩比例 ≥ 15%	广西、河北、山东、重庆、北京
承诺时限压缩比例 < 15%	新疆生产建设兵团、海南、山西、河南、湖北、陕西、内蒙、新疆、上海

## 专栏 28：重庆“1+8”审批服务综合改革 构建优质营商环境



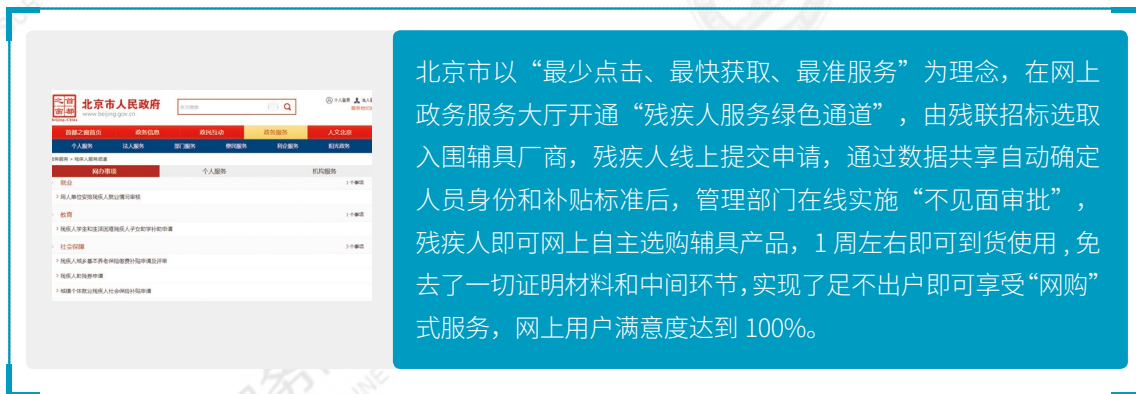
重庆市大力推进企业投资项目建设工程“1+8”审批服务综合改革，形成《企业投资项目建设工程行政审批服务通用流程图》和工商业、房地产、市政设施、高速公路、水运项目、水利工程、社会办医、社会办学等8个领域审批流程图体系，再造审批全新流程，促进审批提质增效，着力为激发有效投资拓空间。改革后，全市企业投资备案类项目（占98%）从立项到施工许可的审批总时限，由110个工作日压缩至60个工作日以内；核准类项目（占2%）从立项到施工许可的审批总时限由170个工作日压缩至75个工作日以内。

跑动次数主要评估各地区行政许可事项办理平均跑动次数。数据显示，如表3-6所示，31个已建成的省级网上政务服务平台提供的省本级行政许可事项中，广东、江苏和浙江3个地区事项办理平均跑动次数最少，安徽、贵州、云南和江西4个地区事项办理平均跑动次数较少。

表 3-6 省本级行政许可事项办理跑动次数情况分析

办事跑动次数极少	广东、江苏、浙江
办事跑动次数少	安徽、贵州、云南、江西
办事跑动次数中等	河北、福建、天津、重庆、湖北
办事跑动次数较高或指南未标注	辽宁、吉林、上海、四川、湖南、青海、宁夏、黑龙江、甘肃、广西、山东、北京、新疆生产建设兵团、海南、山西、河南、陕西、内蒙、新疆

## 专栏 29：北京市开通“残疾人服务绿色通道”



## (四) 评估考核

绩效考核体系指标主要评估2017年度本级政府是否将政务服务工作纳入年度目标绩效管理考核。评估考核指标主要评估2017年度是否对“互联网+政务服务”开展情况进行评估考核。调查发现，目前已有28个地区将政务服务工作纳入2017年度目标绩效管理考核，26个地区已经对其“互联网+政务服务”开展情况进行评估考核。

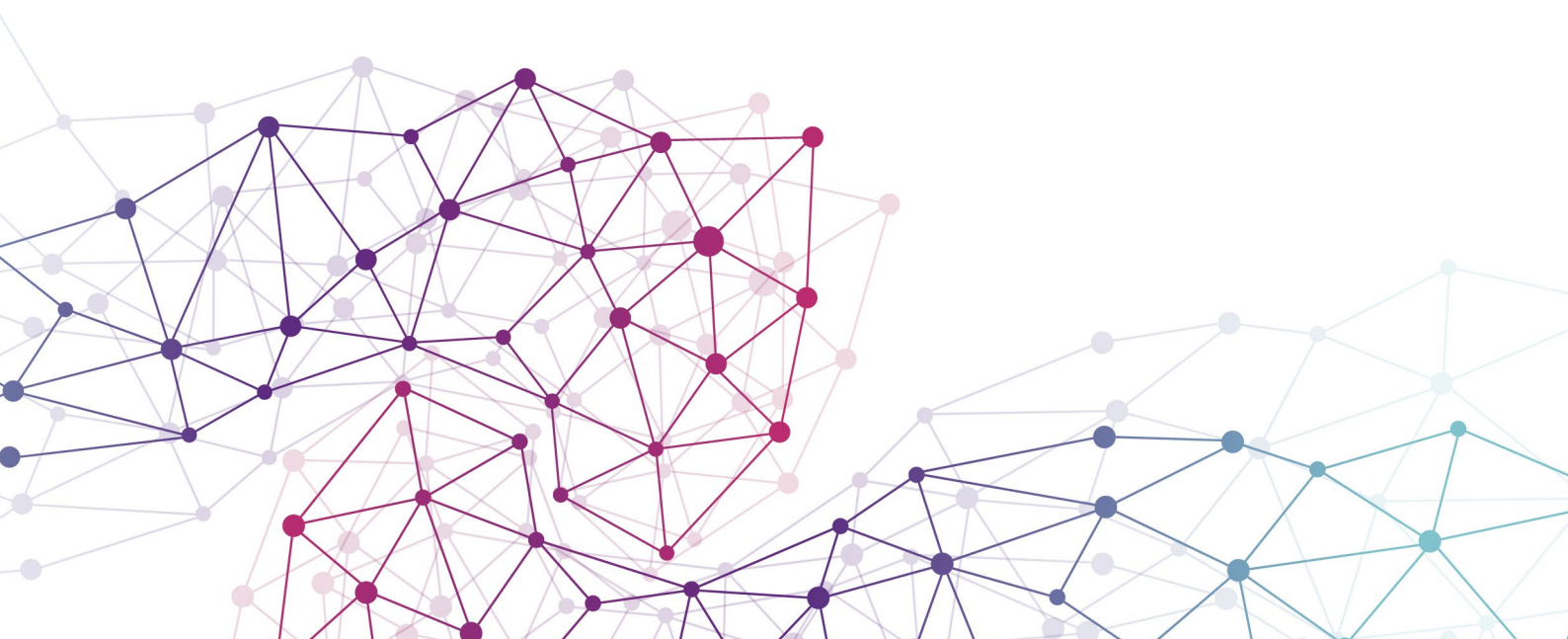


# 4 第四章

## 主要成效

---

省级政府网上政务服务能力调查评估报告（2018）



《指导意见》和《建设指南》发布后，各地区高度重视，认真贯彻落实，普遍建立了较为完备的统筹协调机制，相关配套政策不断完善，围绕完善顶层设计、加强统筹协调、强化信息共享等方面，协同推进各项任务的落地。总体来看，当前推进“互联网+政务服务”恰逢其时，条件完备、基础坚实、政府意愿强烈、群众需求迫切。“互联网+政务服务”发展所需的政策环境和技术条件日趋完备，“互联网+政务服务”已经成为各级政府在全面深化改革背景下主动顺势而为的重要举措，成为各级政府建设“数字政府”、深化“放管服”改革、优化营商环境的战略选择，有力推动了政府治理和服务模式创新，促进了大众创业、万众创新政策落地。

## 一、“互联网+政务服务”成为建设“数字政府”的重要组成部分

数字化治理模式有利于增强数字时代国家治理能力，促进国家治理手段和模式创新，提升国家驾驭数字社会和数字经济的能力，是“数字政府”建设不可或缺的重要内容。从全球趋势来看，鼓励信息技术变革和应用模式创新，推动互联网与传统领域的融合渗透，利用信息技术提供先进的在线政务服务已经成为一种强劲的发展趋势。近年来，互联网在我国政府治理中的作用日益凸显，已提升到国家发展战略的高度。十八大以来，党中央、国务院相继出台了一系列文件，全方位勾勒出“互联网+政务服务”行动蓝图，推动了政府管理和社会治理模式创新，提高了政府宏观调控、社会管理和市场监管能力，促进了政府决策科学化、社会治理精准化、市场监管高效化。

2017年10月31日，世界银行发布的《2017全球营商环境报告》显示，中国营商环境排名78位。其中营商便利度近三年来在全球跃升了18位。报告认为，我国在开办企业和企业纳税两方面，通过改革提高了营商效率。开办企业所需平均手续从前一年的9项减少到了7项，所需时间从前一年的平均28.9天缩减到了22.9天。

联合国《电子政务发展报告》显示，我国电子政务国际排名稳步上升，电子政务发展水平已处于全球中等偏上水平，其中，在线服务指数上升到29位（指数为0.7681），已经处于世界相对领先地位。整体来看，互联网应用成为中国在全球数字经济当中跟西方发达国家最为接近的领域之一，这充分体现了在实施网络强国战略，推动“数字政府”建设的大背景下，我国“互联网+政务服务”建设取得显著成效。

## 二、“互联网+政务服务”成为深化审批制度改革的工作重点

人民日益增长的美好生活需要对政务服务提出了多元化、综合性、高质量的新要求，

以往靠单部门、多条线“九龙治水”的服务模式正面临越来越多的挑战。调查发现，针对社会热议的“办不完的手续、盖不完的章、跑不完的路”的行政审批难题，各地区以自身改革撬动重点领域和重点环节改革，以“繁文缛节简化了多少”、“行政审批提速了多少”、“群众办事方便了多少”为衡量目标，来确立政府自身改革的价值取向。“最多跑一次、不见面审批、五全服务、容缺受理、联审联批、代理代办”等改革举措应运而生并落地生根。数据显示，截至2017年12月31日，31个已建成的省级网上政务服务平台提供的22152项省本级行政许可事项中，16168项已经具备网上在线预约预审功能，占比为72.98%，平均办理时限压缩24.96%，22个省级政府实现了办理结果快递寄送。

### 三、“互联网+政务服务”成为打通“放管服”改革“最后一公里”的有力抓手

深化简政放权，放管结合，优化服务，推动转变政府职能，提高政府效能事关经济发展、社会进步、人民福祉，是一场牵一发而动全身的深刻变革，意义重大，任务艰巨。各地区以深化“放管服”改革为核心，创新践行“互联网+”思维，以增强人民群众获得感为落脚点，以打造“全天候”网上政府为突破口，以深入推进信息技术与精细化服务深度融合为手段，打破时间和地域上的限制，为社会公众提供多渠道、个性化和精准化的服务供给。推动了政府服务与社会治理的智能化、精准化、共享化，提升了政府治理模式和治理能力现代化的全面升级，开启了网上政务服务新格局，实现了由“政府端菜”向“群众点菜”的阶段性转变，“互联网+政务服务”已成为打通“放管服”改革“最后一公里”的有力抓手。

### 四、“互联网+政务服务”成为促进权力公开透明、优化营商环境、降低制度性交易成本的重要手段

完善双创环境下的政务服务功能，切实降低创新创业门槛，是大众创业、万众创新政策落地的实际需要。各地区大力推行“线上线下”深度融合、服务群众“零距离”的一体化政务服务体系，打造政府形象的“显示器”、联系群众企业的“传感器”、转变政府职能的“耦合器”和提高审批效能的“加速器”，释放了固化的信息资源，增强了信息数据的流动，激发了全社会的创新潜能和创业活力，培育和催生了经济社会发展新动力，降低了制度性交易成本，消除了一批行政审批的“堵点”和“痛点”问题，破解了部分制约经济社会发展的体制机制障碍，形成了集众智、汇众力的乘数效应，切实让群众和企业办事更方便、更快捷、更高效。



# 5 第五章 面临的问题

---

省级政府网上政务服务能力调查评估报告（2018）





通过对全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团“互联网+政务服务”总体推进情况进行分析，可以看出，各地区“互联网+政务服务”取得了一系列成效，但同时也存在一些亟待解决的问题，具体表现在：

## 一、线上线下服务渠道整合有待加强

从发展历程来看，“互联网+政务服务”经历了实体政务服务大厅和网上政务服务大厅两个阶段。由于发展理念和体制机制等方面缺少相应配套支撑，造成了线上线下多种服务渠道自成体系的割裂式单独发展。难以彻底解决业务流程优化、信息共享和业务协同这些影响行政效能的根本性问题。网上服务入口复杂多样，企业群众网上办事不得不登录不同的部门站点，“进一张网，办全部事”成为社会的共同呼声。

## 二、信息共享和业务协同有待深化

调查发现，各地区网上政务服务平台大多从自身业务需求出发，基于已有的网络基础设施、业务系统和数据资源，基本采用独立模式建设，跨地区跨部门跨层级跨业务的信息资源共享共用和业务协同力度不够，信息孤岛仍然存在，数据壁垒难以从根本上彻底消除。公民户籍、教育、就业、生育、医疗、婚姻等一些基本信息处于分散、割据的碎片化状态，业务协同程度不高。同时，由于政务服务信息资源目录体系尚未成熟应用，没有形成高效的政务服务协同协调机制，造成信息资源底数不清，一事一办、重复采集、一数多源等情况较为普遍。此外，各省级政务服务平台对法人、人口等基础信息以及一些垂管系统数据的共享需求大，与此相比，国务院各部门对各地区网上政务服务平台数据开放共享进度缓慢，信息共享供需矛盾较为突出。

## 三、网上政务服务的覆盖度和精细度有待提高

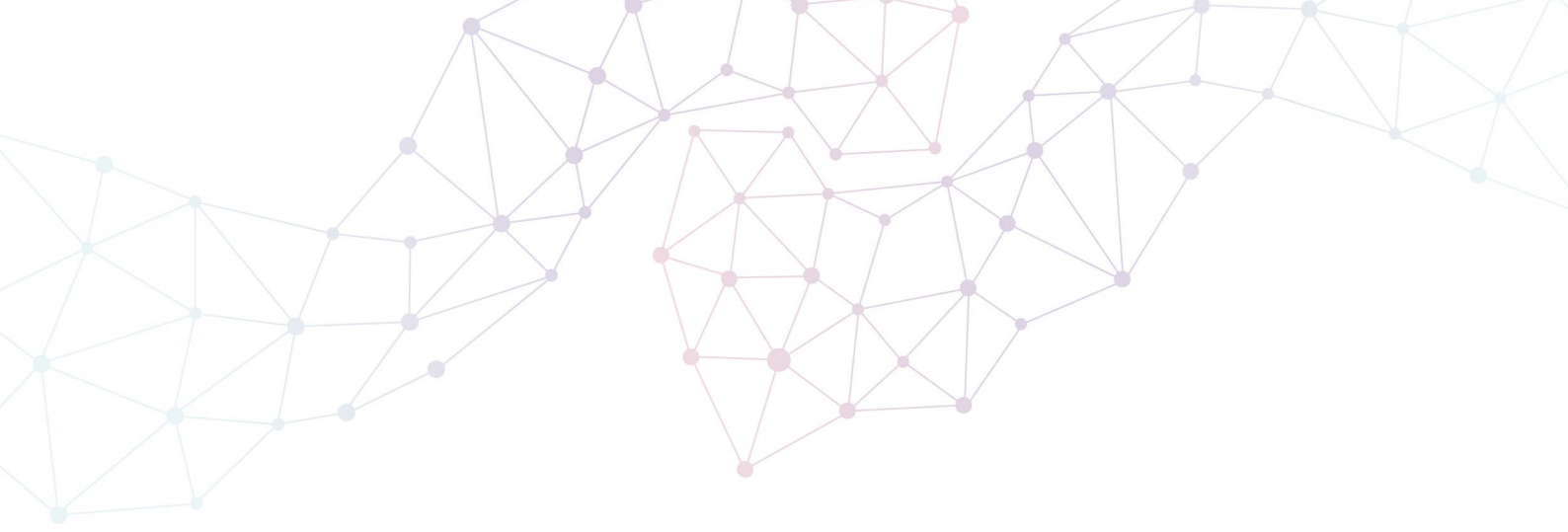
提供优质、高效、便捷的网上政务服务是“互联网+政务服务”改革的初衷。政务服务关系到教育、医疗、交通等涉及民生的“关键小事”，要持续健康发展，必须坚持以人民为中心的发展思想，以信息化和深化行政体制改革双轮驱动撬动政府治理现代化，把增进民生福祉、促进人民对美好生活的向往作为发展的出发点和落脚点，始终遵循民生情怀，让人民群众有更多获得感。调查发现，各部门各地区网上政务服务水平和能力在不同程度上存在一些问题。一是服务范围不够广。很多地区采用的策

略大多是“好上先上”“能少上就少上”“能不上就不上”，结果造成了政府“提供的服务不需要，需要的服务找不到”“主动上网的服务事项少，被动上网的服务事项多”，各地区网上政务服务供给能力失衡。二是服务事项缺乏统一标准。网上办事指南精细化程度不高，准确性、时效性和实用性不强的问题比较普遍，导致跨部门、跨地域事项难办理，行政成本高，行政效率受到极大影响。不同层级和地区在提供服务时常常事项名称不一致，办理流程标准不统一，造成业务协同难度增大。三是服务渠道集约化程度不高。网上服务入口复杂多样，政府门户网站、政务服务频道、网上政务服务大厅、行政审批大厅等各种入口给群众办事进一步带来了“门难找”困境。

#### 四、“互联网+政务服务”相关制度有待完善

依法行政是“互联网+政务服务”持续健康发展的根本保障。调查发现，虽然浙江、福建、广东等一些地区已经出台一些规定和办法，重点解决电子申请、电子材料、电子证照等法律效力问题，为开展网上政务提供制度保障。但从全国范围来看，涉及“互联网+政务服务”业务领域的法律规定依然空白，对加快推动“互联网+政务服务”和深化“放管服”改革支撑力度不够。由于相关法律法规的缺位，直接导致“奇葩证明”“循环证明”频繁发生，类似“你妈是你妈”的荒唐证明不断涌现，需要公众不断的在政府部门之间“跑断腿”、“磨破嘴”。此外，如何处理好便捷和安全的平衡、厘清隐私和安全分享的边界、提升安全意识和安全机制、确保“篮子”不漏水，也是目前“互联网+政务服务”的短板。





# 6 第六章

## 下一步工作的 有关建议

---

省级政府网上政务服务能力调查评估报告（2018）



党的十九大报告对我国社会主要矛盾做出新的论断，即已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。调查中发现各地区推进过程中存在的诸多问题，也是当下我国社会主要矛盾在政府职能转变和“放管服”改革过程中的具体体现。这就需要根据客观实际情况因地制宜，一方面需要深刻理解“互联网+政务服务”和政府职能转变之间的逻辑关系，更重要的是，应遵循党的十九大报告关于主要矛盾做出的新论断，以及深化机构和行政体制改革的新要求，有的放矢，从管理、业务、技术、制度层面加以完善和提升，科学有序高效推进“互联网+政务服务”，为加快推动政府治理现代化进程提供支撑和保障。

## 一、加强顶层设计，提升全方位网上政务服务能力

推进“互联网+政务服务”，是贯彻落实党中央、国务院决策部署，把简政放权、放管结合、优化服务改革推向纵深的关键环节。虽然各地区“互联网+政务服务”已经探索一些新思路和新模式，但在改革的广度和深度已大为拓展的背景下，社会和公众对“互联网+政务服务”的深入推进提出了更高要求，单纯依靠“摸着石头过河”的局限性已经凸显，需要从供给侧创新和需求侧牵引两端发力，以国家政务服务平台建设为抓手，从构建整体网上政府的角度出发，构建一体化网上政务服务平台和整体联动、部门协同、全国统筹、一网办理的“互联网+政务服务体系”。着力解决跨地区跨部门跨领域政务服务信息难以共享、业务难以协同、基础支撑不足等突出问题。实现政务服务的标准化、精准化、便捷化、平台化、协同化，政务服务流程显著优化，服务形式更加多元，服务渠道更为畅通，群众办事满意度显著提升。

## 二、实现双轮驱动，构建线上线下相融合体系

从“互联网+政务服务”提供模式来看，主要有线下服务模式、线上服务模式和线上线下相融合（OTO）三种。调查发现，目前，多数地区仍以线下服务模式为主，线上服务模式在一定程度上得到深化，线上线下相融合正在走向主流。一是体制机制上，需要优化顶层设计，加强统筹协调，发挥“互联网+”的积聚效应，破解“诸侯割据”困局，实现 $1+1 > 2$ 的化学效果。二是发展模式上，需要准确厘清线上线下相融合的辩证关系。线上服务不是完全替代线下模式，也不是线下服务的升级版，更不是线下模式的山寨版，而是在业务流程、信息共享、业务协同等诸多方面进行重塑和升华。三是推动路径上，打破原来单一化的政务服务供给模式，积极推进实体大厅与网上政

务服务平台的深度融合，构建以网上办理为主要方向，实体大厅办理为主要支撑的多渠道服务模式。推动实现政务服务由“政府端菜”向“群众点餐”转变过程中，衍生出多元化、个性化、便捷化的服务形态。

### 三、推进共享开放，打通“互联网+政务服务”数据流

“互联网+政务服务”的生命力在于数据，数据共享开放需从两个维度合力推动。一是需要大力推动跨地区跨部门跨层级的信息共享。大数据的核心要义在于共享。对“互联网+政务服务”而言，要坚持《政务信息资源共享管理暂行办法》提出的“以共享为原则，不共享为例外”为基本遵循，针对当前政务信息资源共享难、业务协同难等影响推进国家行动计划的掣肘和顽症，对症下药，破解痼疾，提高对共享协同的认识，强化共享协同的规则，掌握共享协同的实施路径，从而有效推进政务信息资源的信息共享和业务协同。二是大力推动数据开放。推动制定政府数据开放计划，加强数据资源的国家统筹管理，积极建立安全责任机制，落实部门数据开放和维护责任，加快构建国家政府数据统一开放门户，在摸清政府数据家底的基础上，全面推进与民生保障服务相关的信用、交通、医疗、卫生、就业、社保等领域政府数据向社会开放。

### 四、持续优化服务，提高“互联网+政务服务”供给能力

人民群众日益增长的网上政务服务需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾，是“互联网+政务服务”目前面临的基本矛盾。有效满足人民群众的网上办事需求，切实增强获得感，就有必要重新审视“互联网+政务服务”水平和能力提升的着力点。一是要大力扩展网上服务的覆盖面。凡与企业注册登记、居民教育医疗密切相关的服务事项，要大力推行网上受理、网上办理、网上反馈，做到政务服务事项“应上尽上、全程在线”。二是逐步拓展网上服务的深度。进一步简化优化政务服务流程，创新网上服务模式，大力推行网上并联审批。运用“互联网+”思维和手段，以数据资源共享互通为支撑，全面开展政务服务流程优化工作，切实减少申报材料、前置条件和办理环节。三是要标准规范先行。从业务、技术、管理三个维度协同发力。业务方面，强化行政审批事项和办事指南标准化，打造群众办事“一本通”。技术方面，强化事项编码管理，推动实现“同一事项、同一标准、同一编码”，为提供无差异、均等化政务服务奠定基础。管理方面，强化将标准化全程无缝嵌入网上办事大厅系统，实现行政审批标准体系与网上办事大厅审批系统有机融合。

## 五、坚持透明法治，优化“互联网+政务服务”发展环境

透明法治是现代政府的基本特征，有助于提高政府公信力和保障公众知情权、参与权和监督权。一是从培育良好市场环境，最大限度便企利民角度出发，明确由法制办、编办、政务服务等部门梳理不适应“互联网+政务服务”的各种规定，建立目录清单，做到有据可查。二是积极开展电子证照、电子公文、电子签章等在“互联网+政务服务”中的应用试点，尽快明确相关法律地位。三是尽快开展数据流动和利用的监管立法，加大对国家秘密、商业秘密、个人隐私和知识产权的保护力度。



官方微信



中国电子政务微门户  
[www.egovernment.gov.cn](http://www.egovernment.gov.cn)