



省级政府 网上政务服务能力调查评估报告 2017





中国电子政务发展调查报告

省级政府网上政务服务能力 调查评估报告 ◀ 2017

国家行政学院电子政务研究中心
2017 年 6 月

前言

近年来，党中央、国务院着眼提升国家治理体系和治理能力现代化，围绕完善顶层设计、加强统筹协调，对加快推进“互联网+政务服务”做出了一系列重大部署，为“互联网+政务服务”健康、协调、可持续发展指明了目标和方向。

2016年9月，国务院印发《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》，对加快推进“互联网+政务服务”工作作出总体部署。2016年12月，国务院办公厅印发《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》，作为《指导意见》的配套文件，《建设指南》针对政务服务用户体验不足、评价手段欠缺等问题，提出了加强“互联网+政务服务”评价考核体系建设的具体要求，明确了运用第三方组织开展网上政务服务调查评估的实施路径。

开展调查评估是贯彻落实“互联网+政务服务”决策部署的重要举措，也是提升各地区网上政务服务能力的重要抓手。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。本次调查评估按照《指导意见》提出的目标，依据《建设指南》对评价考核体系的具体要求，从“用户体验”的角度，对31个省级政府和新疆生产建设兵团网上政务服务平台或政府门户网站提供的政务服务事项进行了全面跟踪和梳理分析，力图通过数据，科学和客观地反映各地区网上政务服务发展水平，发现推进网上政务服务工作中存在的问题，进一步引导和促进“互联网+政务服务”持续健康发展。

目 录

CONTENTS

前言

第一章 指标体系与方法

一、数据采集时间和对象	02
二、调查评估原则	03
三、调查评估指标体系	03

第二章 评估排名

一、总体排名	10
二、服务方式完备度排名	11
三、服务事项覆盖度排名	12
四、办事指南准确度排名	13
五、在线服务成熟度排名	14

第三章 调查评估数据分析

一、整体分析	16
(一) 总体情况	16
(二) 指标分析	18
(三) 年度对比	21
(四) 区域发展分析	22
二、服务方式完备度	23
(一) 省级网上政务服务平台开通情况	23
(二) 非同源多平台提供服务情况	27
(三) 集约化程度	28
(四) 标准化程度	30
(五) 服务入口	30
(六) 线上线下一体化服务	31

(七) 服务导引	33
(八) 多渠道服务	33
三、服务事项覆盖度	35
(一) 清单公布情况	35
(二) 行政权力事项办事指南发布数量	36
(三) 办事指南覆盖类型	39
(四) 办事指南覆盖层级	40
(五) 办事指南与权力清单关联度	41
(六) 权力事项清单要素完备程度	42
(七) 办事指南要素完备程度	42
(八) 要素规范统一	43
四、办事指南准确度	44
(一) 事项基本信息	44
(二) 申请材料信息	48
(三) 办理流程	50
(四) 表格及样表下载	51
(五) 收费信息公示	52
五、在线服务成熟度	53
(一) 在线服务深度	53
(二) 统一身份认证体系	55
(三) 单点登录	56
(四) 权力事项库建设	56
(五) 电子证照库	57
(六) 统一赋码	58
(七) 统一审批平台	58
(八) 统一查询	59
(九) 咨询服务	60

第四章 主要成效

一、发展环境日趋完善	62
二、发展共识已经形成	68
三、发展路径逐渐清晰	69
四、创新探索不断出现	71
五、技术生态初步构建	72

第五章 存在问题

一、一体化网上政务服务平台建设缺乏有效统筹	74
二、网上政务服务供给能力和水平有待提升	75
三、信息共享和业务协同亟需加强	76
四、网上政务服务标准体系尚待规范	76

第六章 发展建议

一、继续强化顶层设计和统筹协调	78
二、积极推进政务信息资源共享共用	78
三、大力推动网上政务服务标准化	78
四、着力加强网络信息安全保护	79

图

图 3-1 省级政府网上政务服务能力整体排名散点图	16
图 3-2 省级政府网上政务服务能力水平分析图	17
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	18
图 3-4 服务方式完备度二级指标指数平均值分析	19
图 3-5 服务事项覆盖度二级指标指数平均值分析	19
图 3-6 办事指南准确度二级指标指数平均值分析	20
图 3-7 在线服务成熟度二级指标指数平均值分析	20
图 3-8 省级政府网上政务服务能力排名年度对比	21
图 3-9 各区域网上政务服务能力平均值分析	22
图 3-10 省级政府网上政务服务能力区域对比	23
图 3-11 省级政府“互联网+政务服务”平台建设情况	24
图 3-12 平台集约化建设覆盖程度	29
图 3-13 省级政府政务服务网站办事指南标准化发布情况	30
图 3-14 省级政府政务服务网站域名设置及对接情况	30
图 3-15 省级政府实体政务服务大厅建设情况	31
图 3-16 省级政府政务服务网站提供的主要服务内容	32
图 3-17 省级政府政务服务网站服务导引设置情况	33
图 3-18 多渠道服务模式情况	34

图 3-19 省级政府各项清单发布情况	35
图 3-20 行政权力和公共服务类事项的办事指南发布数量	37
图 3-21 2015 年和 2016 年办事指南发布数量对比	38
图 3-22 2015 年和 2016 年办事指南发布数量前 10 位对比	38
图 3-23 办事指南覆盖的事项类型分析	39
图 3-24 办事指南汇聚情况	40
图 3-25 办事指南实现集中汇聚和统一标准发布展现的覆盖层级分析	41
图 3-26 办事指南与权力清单关联度情况分析	41
图 3-27 权力清单要素完备程度分析	42
图 3-28 办事指南要素完备程度分析	43
图 3-29 政务服务事项规范化程度分析	44
图 3-30 办事指南基本信息标注情况分析（一）	45
图 3-31 办事指南基本信息标注情况分析（二）	46
图 3-32 申请材料要素信息标注情况分析	49
图 3-33 办理流程要素信息标注情况分析	51
图 3-34 表格下载要素信息提供情况分析	52
图 3-35 收费信息要素信息标注情况分析	53
图 3-36 网上服务深度分析	54
图 3-37 省级网上政务服务平台实现全程网办的情况	54
图 3-38 身份认证体系建设情况分析	55
图 3-39 单点登录情况分析	56
图 3-40 统一行政权力事项库建设情况分析	57
图 3-41 省级电子证照库建设情况分析	57
图 3-42 统一赋码情况分析	58
图 3-43 统一行政审批平台建设情况分析	59
图 3-44 办件信息统一查询情况分析	59
图 3-45 统一咨询服务提供情况分析	60

表

表 1-1 数据采集源	02
表 1-2 省级政府网上政务服务能力调查评估指标及要点	03
表 1-3 评估指标体系	04
表 2-1 调查评估总排名	10

表 2-2 服务方式完备度排名	11
表 2-3 服务事项覆盖度排名	12
表 2-4 办事指南准确度排名	13
表 2-5 在线服务成熟度排名	14
表 3-1 省级政府网上政务服务能力水平分布	17
表 3-2 省级平台集约化覆盖程度	29
表 3-3 办事指南基本信息要素存在的部分问题图例	48
表 3-4 办事指南申请材料要素存在的部分问题图例	50

专栏

专栏 1: 近一年来开通或升级改造的省级网上政务服务平台	24
专栏 2: 非同源多平台提供服务情况	27
专栏 3: 山西省级“政务超市”挂牌	31
专栏 4: 部分省级网上政务服务平台移动手机客户端	34
专栏 5: 江苏开展“权力大普查”，实现权力事项“三级四同”	44
专栏 6: 贵州省规范审批标准，变“弹性审”为“标准批”	47
专栏 7: 海南审批事项推行“承诺审批制”	51
专栏 8: 浙江省推进“最多跑一次”改革	55
专栏 9: 山东推行“一号注册、全省漫游”的网上政务服务	56
专栏 10: 甘肃省推进部门间数据共享和业务协同	58
专栏 11: 重庆市行政审批“一网查询”	60
专栏 12: 省级政府《政府工作报告》摘要	64
专栏 13: 省级政府“互联网+政务服务”工作方案制定情况	67



第一章 指标体系与方法

省级政府网上政务服务能力调查评估报告 2017

一、数据采集时间和对象

采集时间：2016 年 8 月 1 日至 12 月 31 日

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）或政府门户网站提供的政务服务事项。数据采集源如表 1-1 所示。

表 1-1 数据采集源

省级政府	采集对象	省级政府	采集对象
北京	北京市网上政务服务大厅	湖北	湖北省网上办事大厅
天津	天津市行政审批服务网	湖南	湖南省政府门户网站网上办事大厅
河北	河北省政府门户网站	广东	广东省网上办事大厅
山西	山西政务服务网	广西	广西网上政务服务中心
内蒙古	内蒙古自治区政府门户网站	海南	海南省网上审批大厅
辽宁	辽宁省网上审批平台	重庆	重庆市网上行政审批大厅
吉林	吉林省行政审批服务专栏 ¹	四川	四川省电子政务大厅网上办事
黑龙江	黑龙江网上政务服务中心	贵州	贵州省网上办事大厅
上海	上海网上政务大厅	云南	云南省行政审批网上服务大厅
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	安徽省政府政务服务中心办事大厅	甘肃	甘肃政务服务网
福建	福建省网上办事大厅	青海	青海省政府行政服务大厅
江西	江西政务服务网	宁夏	宁夏回族自治区政府门户网站办事服务栏目 ²
山东	山东政务服务网	新疆	新疆政务服务网
河南	河南省政府门户网站公共服务栏目	新疆生产建设兵团	新疆生产建设兵团网上大厅

¹ 2016 年 12 月，吉林省网上办事大厅正式上线，吉林省行政审批服务专栏（<http://125.32.11.10:8080/xzsp2013/contentShowIndex.jsp>）停止运行。

² 2017 年，宁夏政务服务网上线运行，宁夏回族自治区政府门户网站办事服务栏目（<http://www.nx.gov.cn/fuwu/fwindex.htm>）停止运行。

二、调查评估原则

（一）导向性。本次评估将主要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。

（二）客观性。本次评估从第三方的视角，对各省级政府在其网上政务服务平台和门户网站提供的政务服务事项数据进行采集与监测，确保整体评估的客观性与准确性。

（三）科学性。本次评估以国务院办公厅印发的《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》（以下简称《建设指南》）评估指标体系为参照，对标联合国电子政务发展水平评估体系，诊断工作中存在的问题，推动形成以评价考核推执行、以评估反馈促改进的闭环管理模式，引导网上政务服务向高层次发展。

三、调查评估指标体系

本次调查评估在联合国电子政务调查评估（EGDI）框架下，根据国务院印发的《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（以下简称《指导意见》）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，从“公众体验”的角度，基于网上政务服务平台的数据，结合对网上政务服务的内容、管理和运维等多方考察，围绕**服务方式完备度**、**服务事项覆盖度**、**办事指南准确度**、**在线服务成熟度**四个方面，建立网上政务服务评估指标体系，具体如表 1-2 所示。

表 1-2 省级政府网上政务服务能力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数量和标准化情况
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
在线服务成熟度	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

网上政务服务的开展受到体制机制、政策法规、基础设施和资金投入等多方面因素的影响，造成了网上政务服务的复杂性、长期性和艰巨性，也为此次调查评估的开展带来了挑战。本次调查评估在构建评估指标体系时，力图通过数据，科学和客观地反映网

上政务服务发展水平，发现各省级政府在推进网上政务服务工作中存在的问题，引导网上政务服务持续健康发展。

本次调查评估指标体系共包含 4 项一级指标，13 项二级指标，59 项三级指标，具体指标体系如表 1-3 所示。

表 1-3 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	一站式提供 A1-1	调查评估省级网上政务服务的提供是否存在数据非同源情况下，多平台（多门户）服务的情况
		集约化程度 A1-2	调查评估省级网上政务服务平台及下辖行政区划地区平台集约化建设情况
		标准化程度 A1-3	调查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
		服务入口 A1-4	调查评估省级网上政务服务平台与本地区政府网站融合情况
	服务功能 和导引 A2	服务功能提供 A2-1	调查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	调查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、其他类别、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	调查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	调查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	调查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	调查评估省级网上政务服务平台是否按照所辖行政区划提供导引服务
		移动端 A3-1	调查评估是否提供移动端服务
	多渠道 服务 A3	政务公众账号 A3-2	调查评估是否提供政务公众账号服务
		统一服务热线 A3-3	调查评估是否提供统一政务服务热线咨询服务

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	清单类型 B1-1	调查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	调查评估各地区权力清单梳理和公布情况
		公共服务清单公布情况 B1-3	调查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	调查评估省级网上政务服务平台发布省本级行政权力事项办事指南的数量
		覆盖类型 B2-2	调查评估省级网上政务服务平台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、其他类别）
		覆盖层级 B2-3	调查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展现的覆盖层级
		办事指南与权力清单关联度 B2-4	调查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	调查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	调查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 C ³	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
		事项编码 C1-2	逐事项逐要素检查，评估是否明确标注事项编码
		办理对象 C1-3	逐事项逐要素检查，评估是否明确标注办理对象是企业、法人或个人

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
办事指南 准确度 C ³	基本信息 C1	法定时限 C1-4	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项的法定办结期限, 明确说明是工作日还是自然日
		承诺时限 C1-5	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 C1-6	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 C1-7	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 C1-8	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 C1-9	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 C1-10	逐事项逐要素检查, 评估联系电话和监督电话的准确性及电话接通率情况
		办理依据 C1-11	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
	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, 如【存在“其他材料”、“相关材料”等兜底性用词】
		材料来源 (出具单位) C2-2	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注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, 评估是否明确标注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, 评估是否明确标注该事项受理所需材料的介质要求, 如【原件、复印件、电子版】

³ 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 ³	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
		流程图提供 C3-3	逐事项逐要素检查，评估事项是否以图像型或表格型格式，明确清晰地绘制出所涉及的法定程序和环节以及时限要求
	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，评估需要收费的事项，是否明确列明收费的项目名称、收费标准、算法和收费依据
在线服务 成熟度 D	在线办理 深度 D1	信息公开阶段 D1-1	对照网上政务服务办理深度标准评估已经实现对应网办深度的事项数量
		单项服务阶段 D1-2	对照网上政务服务办理深度标准评估已经实现对应网办深度的事项数量
		交互服务阶段 D1-3	对照网上政务服务办理深度标准评估已经实现对应网办深度的事项数量
		在线办理阶段 D1-4	对照网上政务服务办理深度标准评估已经实现对应网办深度的事项数量
	一体化办理 D2	统一身份 认证体系 D2-1	调查评估各地区身份认证体系建设情况
		单点登录 D2-2	调查评估省级网上政务服务平台与部门办理系统，通过统一用户互认，实现单点登录的情况

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
在线服务成熟度 D	一体化办理 D2	权力事项库 D2-3	调查评估省级网上政务服务平台行政权力事项库建设情况
		电子证照 D2-4	调查评估各地区省级电子证照库建设情况
		统一赋码 D2-5	调查评估省级网上政务服务平台提供的政务服务事项统一赋码情况
		统一审批 D2-6	调查评估省级网上政务服务平台省本级统一审批平台建设情况
		统一查询 D2-7	调查评估省级网上政务服务平台办件信息统一查询情况
		统一咨询服务 D2-8	调查评估省级网上政务服务平台提供统一咨询服务情况



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 2017

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：浙江省、贵州省、江苏省、上海市、福建省、江西省、山东省、甘肃省、广东省和重庆市，具体如表 2-1 所示。

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	在线服务 成熟度指数
1	浙江	91.21	100.00	87.23	90.46	89.51
2	贵州	91.18	97.00	88.18	90.08	91.50
3	江苏	90.91	93.18	90.27	96.66	81.00
4	上海	87.61	95.35	71.39	94.70	93.55
5	福建	86.02	94.68	76.15	90.77	85.02
6	江西	85.38	95.43	75.49	89.57	83.78
7	山东	84.99	93.18	83.60	84.11	80.20
8	甘肃	84.83	92.43	73.82	88.26	88.59
9	广东	83.37	94.75	69.87	87.01	86.79
10	重庆	82.96	80.98	78.59	88.51	83.16
11	黑龙江	80.37	91.45	67.79	93.59	68.31
12	海南	80.14	97.68	74.21	72.94	82.30
13	广西	79.65	89.95	66.88	92.68	68.97
14	辽宁	79.49	90.70	69.06	91.26	66.29
15	北京	78.92	92.20	63.33	86.21	78.09
16	安徽	78.84	80.45	76.10	89.61	65.19
17	陕西	78.39	84.70	66.56	90.68	71.40
18	山西	77.63	89.20	69.04	77.34	79.39
19	天津	76.01	80.23	70.00	79.12	76.12
20	湖南	75.84	89.20	62.83	80.74	74.66
21	云南	75.54	78.05	65.14	89.36	67.91
22	四川	74.87	81.20	67.52	75.45	78.68
23	宁夏	73.87	90.55	67.02	72.37	69.70
24	吉林	73.25	71.45	66.45	77.69	78.60
25	新疆生产 建设兵团	72.50	88.83	55.93	82.94	65.34
26	湖北	72.04	83.20	61.56	81.06	63.06
27	河北	69.69	79.70	62.18	71.79	67.82
28	青海	69.13	83.58	61.02	71.62	63.12
29	新疆	66.73	83.58	62.53	67.65	54.79
30	内蒙古	66.45	73.38	58.50	80.41	50.52
31	河南	62.29	63.13	56.52	71.58	56.19
32	西藏	56.33	58.25	60.94	50.00	57.00

注：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：浙江省、海南省、贵州省、江西省和上海市，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	100.00	1	17	湖南	89.20	20
2	海南	97.68	12	18	新疆生产建设兵团	88.83	25
3	贵州	97.00	2	19	陕西	84.70	17
4	江西	95.43	6	20	青海	83.58	28
5	上海	95.35	4	21	新疆	83.58	29
6	广东	94.75	9	22	湖北	83.20	26
7	福建	94.68	5	23	四川	81.20	22
8	江苏	93.18	3	24	重庆	80.98	10
9	山东	93.18	7	25	安徽	80.45	16
10	甘肃	92.43	8	26	天津	80.23	19
11	北京	92.20	15	27	河北	79.70	27
12	黑龙江	91.45	11	28	云南	78.05	21
13	辽宁	90.70	14	29	内蒙古	73.38	30
14	宁夏	90.55	23	30	吉林	71.45	24
15	广西	89.95	13	31	河南	63.13	31
16	山西	89.20	18	32	西藏	58.25	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：江苏省、贵州省、浙江省、山东省和重庆市，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	90.27	3	17	四川	67.52	22
2	贵州	88.18	2	18	宁夏	67.02	23
3	浙江	87.23	1	19	广西	66.88	13
4	山东	83.60	7	20	陕西	66.56	17
5	重庆	78.59	10	21	吉林	66.45	24
6	福建	76.15	5	22	云南	65.14	21
7	安徽	76.10	16	23	北京	63.33	15
8	江西	75.49	6	24	湖南	62.83	20
9	海南	74.21	12	25	新疆	62.53	29
10	甘肃	73.82	8	26	河北	62.18	27
11	上海	71.39	4	27	湖北	61.56	26
12	天津	70.00	19	28	青海	61.02	28
13	广东	69.87	9	29	西藏	60.94	32
14	辽宁	69.06	14	30	内蒙古	58.50	30
15	山西	69.04	18	31	河南	56.52	31
16	黑龙江	67.79	11	32	新疆生产建设兵团	55.93	25

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：江苏省、上海市、黑龙江省、广西省和辽宁省，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	江苏	96.66	3	17	山东	84.11	7
2	上海	94.70	4	18	新疆生产建设兵团	82.94	25
3	黑龙江	93.59	11	19	湖北	81.06	26
4	广西	92.68	13	20	湖南	80.74	20
5	辽宁	91.26	14	21	内蒙古	80.41	30
6	福建	90.77	5	22	天津	79.12	19
7	陕西	90.68	17	23	吉林	77.69	24
8	浙江	90.46	1	24	山西	77.34	18
9	贵州	90.08	2	25	四川	75.45	22
10	安徽	89.61	16	26	海南	72.94	12
11	江西	89.57	6	27	宁夏	72.37	23
12	云南	89.36	21	28	河北	71.79	27
13	重庆	88.51	10	29	青海	71.62	28
14	甘肃	88.26	8	30	河南	71.58	31
15	广东	87.01	9	31	新疆	67.65	29
16	北京	86.21	15	32	西藏	50.00	32

五、在线服务成熟度排名

省级政府在线服务成熟度排名前 5 名的地区分别为：上海市、贵州省、浙江省、甘肃省和广东省，具体如表 2-5 所示。

表 2-5 在线服务成熟度排名

排 名	省级政府	在线服务成熟度指数	总指数排名	排 名	省级政府	在线服务成熟度指数	总指数排名
1	上海	93.55	4	17	湖南	74.66	20
2	贵州	91.50	2	18	陕西	71.40	17
3	浙江	89.51	1	19	宁夏	69.70	23
4	甘肃	88.59	8	20	广西	68.97	13
5	广东	86.79	9	21	黑龙江	68.31	11
6	福建	85.02	5	22	云南	67.91	21
7	江西	83.78	6	23	河北	67.82	27
8	重庆	83.16	10	24	辽宁	66.29	14
9	海南	82.30	12	25	新疆生产建设兵团	65.34	25
10	江苏	81.00	3	26	安徽	65.19	16
11	山东	80.20	7	27	青海	63.12	28
12	山西	79.39	18	28	湖北	63.06	26
13	四川	78.68	22	29	西藏	57.00	32
14	吉林	78.60	24	30	河南	56.19	31
15	北京	78.09	15	31	新疆	54.79	29
16	天津	76.12	19	32	内蒙古	50.52	30



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 2017

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 77.70，17 个省级政府的指数超过全国指数平均值，占比为 53.13%。与 2015 年相比，超过平均值的省份增加 2 个。

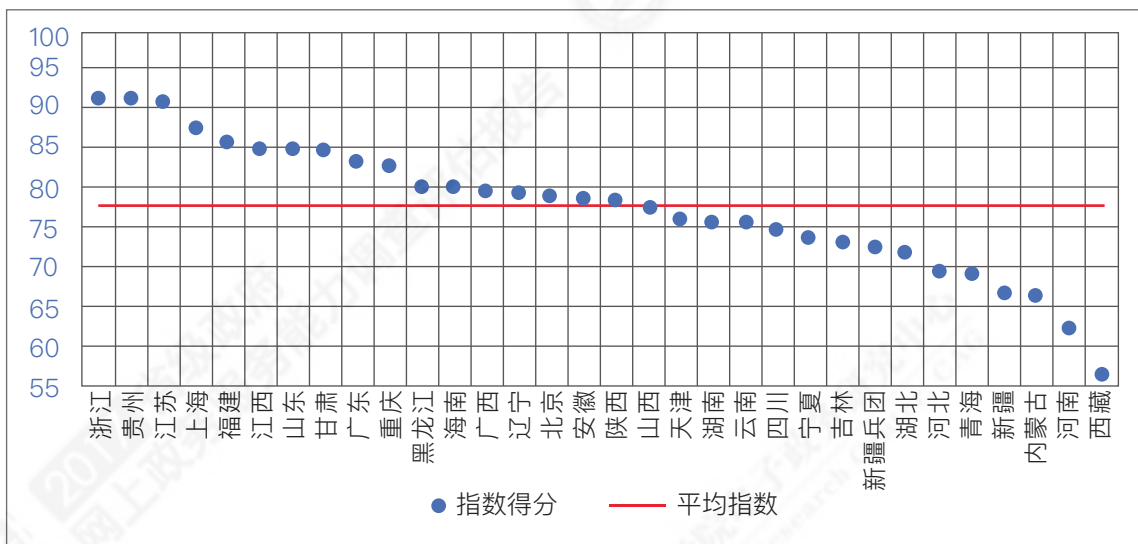
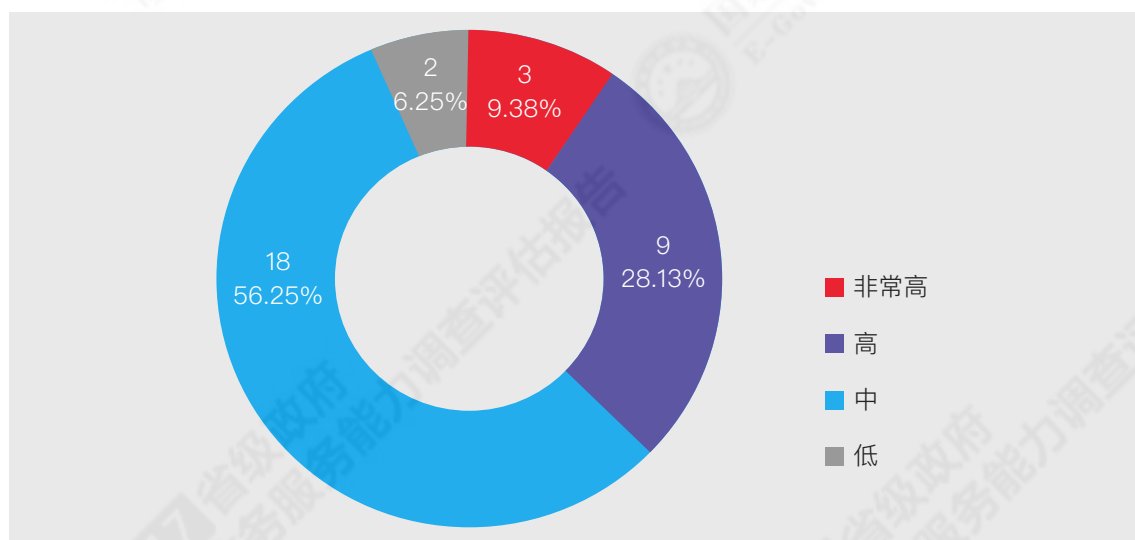


图 3-1 省级政府网上政务服务能力整体排名散点图

通过对省级政府的网上政务服务能力指数进行排名，如表 3-1、图 3-2 所示，浙江、贵州和江苏 3 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 9.38%。上海、福建、江西、山东、甘肃、广东、重庆、黑龙江和海南 9 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 28.13%。广西、辽宁和北京等 18 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 56.25%。河南和西藏 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	上海	广西	河南
贵州	福建	辽宁	西藏
江苏	江西	北京	
	山东	安徽	
	甘肃	陕西	
	广东	山西	
	重庆	天津	
	黑龙江	湖南	
	海南	云南	
		四川	
		宁夏	
		吉林	
		新疆生产建设兵团	
		湖北	
		河北	
		青海	
		新疆	
		内蒙古	

图 3-2 省级政府网上政务服务能力水平分析图⁴

⁴ 由于数值四舍五入的原因，可能出现各项数据占比总和不为 100%，下同。

（二）指标分析

1. 一级指标指数分析

如图 3-3 所示，省级政府网上政务服务能力调查评估 4 项一级指标中，服务方式完备度相对较好，指数平均值为 86.17。办事指南准确度次之，指数平均值为 82.70，在线服务成熟度和服务事项覆盖度得分相对较弱，指数平均值分别为 73.96 和 69.55。

与 2015 年调查评估情况对比得出，服务方式完备度指数平均值比 2015 年得分 (77.09) 提升 9.08 分，办事指南准确度指数平均值比 2015 年得分 (78.17) 提升 4.53 分。

分析发现，随着对“互联网 + 政务服务”的深入推进，各级政府按照党中央、国务院的整体工作部署，根据自身实际，大力强化省级统筹，利用多种方式提供渠道多样、简单易用的服务，解决老百姓最关切的民生诉求。网上政务服务工作已经迈上机制创新、保障有力、成效显著的发展“快车道”。

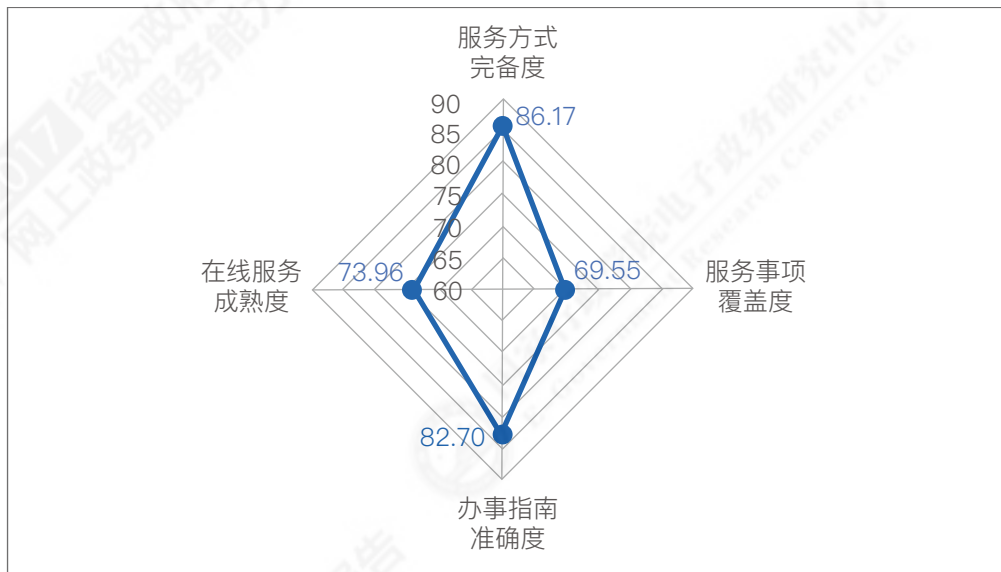


图 3-3 省级政府网上政务服务能力一级指标指数平均值对比

2. 二级指标指数分析

服务方式完备度重点调查评估服务平台规划设计、服务功能和导引、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 87.86，21 个地区超过平均值，占比 65.63%；服务功能和导引指标平均值得分 84.45，21 个地区超过平均值，占比 65.63%；多渠道服务指标平均值得分 83.44，25 个地区超过平均值，占比 78.13%。

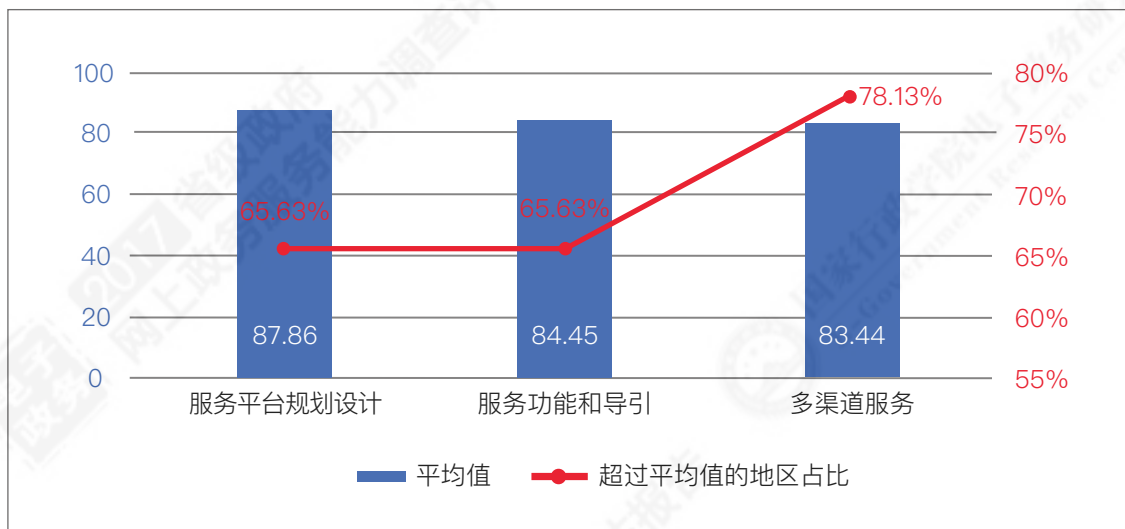


图 3-4 服务方式完备度二级指标指数平均值分析

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72.57，9个地区超过平均值，占比28.13%；办事指南发布情况指标平均值得分63.68，11个地区超过平均值，占比34.38%；规范化程度指标平均值得分73.93，14个地区超过平均值，占比43.75%。

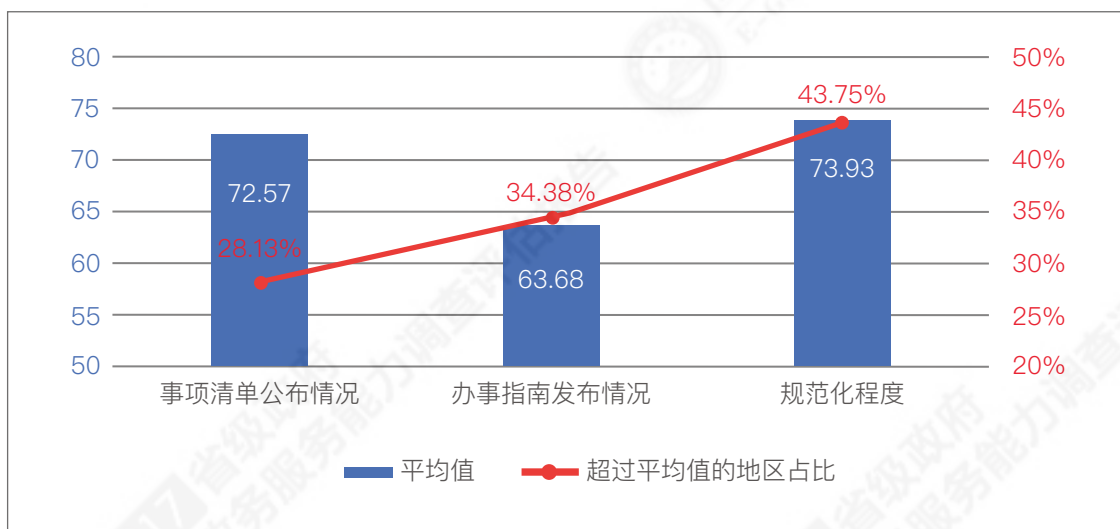


图 3-5 服务事项覆盖度二级指标指数平均值分析

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 84.01，18 个地区超过平均值，占比 56.25%；申请材料指标平均值得分 83.04，18 个地区超过平均值，占比 56.25%；办理流程指标平均值得分 84.82，17 个地区超过平均值，占比 53.13%；表格及样表下载指标平均值得分 75.64，15 个地区超过平均值，占比 46.88%；收费信息指标平均值得分 88.88，25 个地区超过平均值，占比 78.13%。

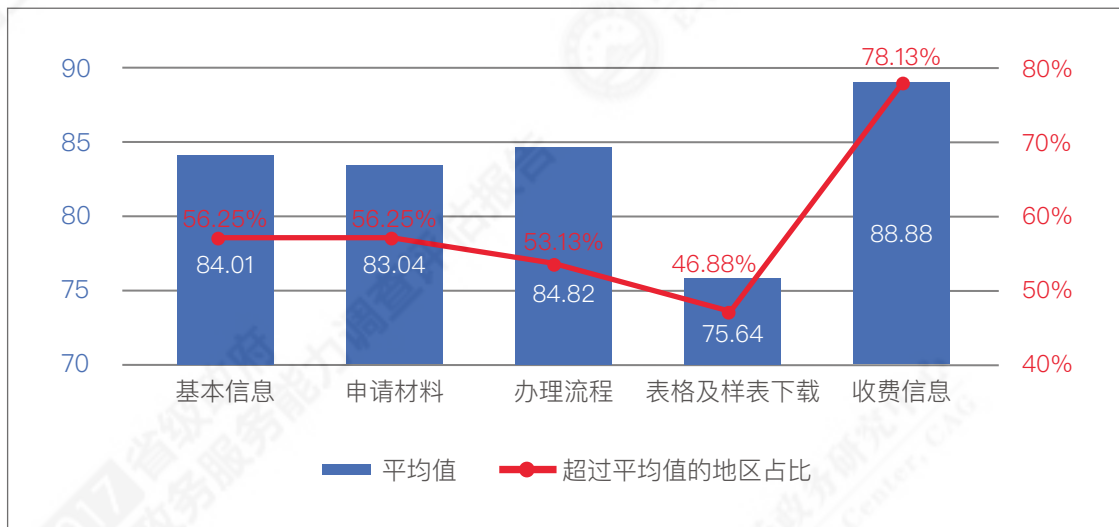


图 3-6 办事指南准确度二级指标指数平均值分析

在线服务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 69.84，18 个地区超过平均值，占比 56.25%；一体化办理程度平均值得分为 75.72，18 个地区超过平均值，占比 56.25%。

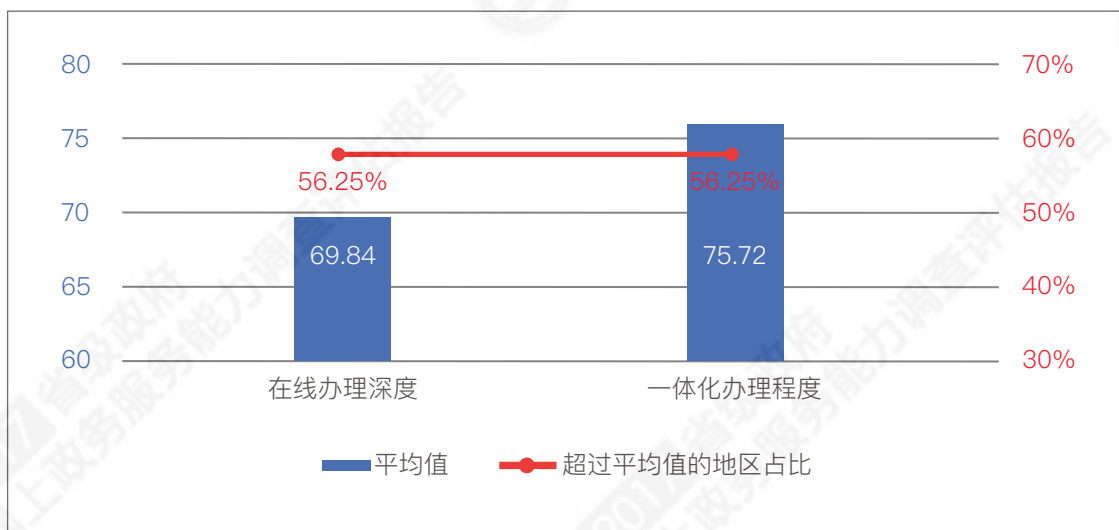


图 3-7 在线服务成熟度二级指标指数平均值分析

(三) 年度对比

通过对 2015 年和 2016 年各地区排名对比得出，如图 3-8 所示，近年来，浙江、贵州、江苏、福建和广东等地区，以“互联网+”思维转变传统观念，通过创新政务服务方式，优化服务流程，促进政府职能“大转变”、政务数据“大整合”、行政效能“大提升”，网上政务服务工作取得显著成效，近两年来在调查评估中表现较为稳定，成为引领发展的“互联网+政务服务”典型示范。江西、山东、重庆等地区，以推行行政审批标准化和构建“全省一张网”作为深化行政审批制度改革和提升政务服务能力的突破口，省级统筹的一体化平台相继上线开通，政务服务标准化和网络化水平显著提升，区域网上政务服务能力进步明显。湖南、湖北和四川是全国较早依托互联网开展政务服务的地区，但由于其他省份推动网上政务服务工作力度较大，加之自身网上服务平台迭代更新相对滞后等原因，2016 年排名有不同程度的退步，网上政务服务工作进展相对缓慢。西藏、河南、内蒙古和新疆等地区近两年排名相对较为靠后，推进力度需大力强化。

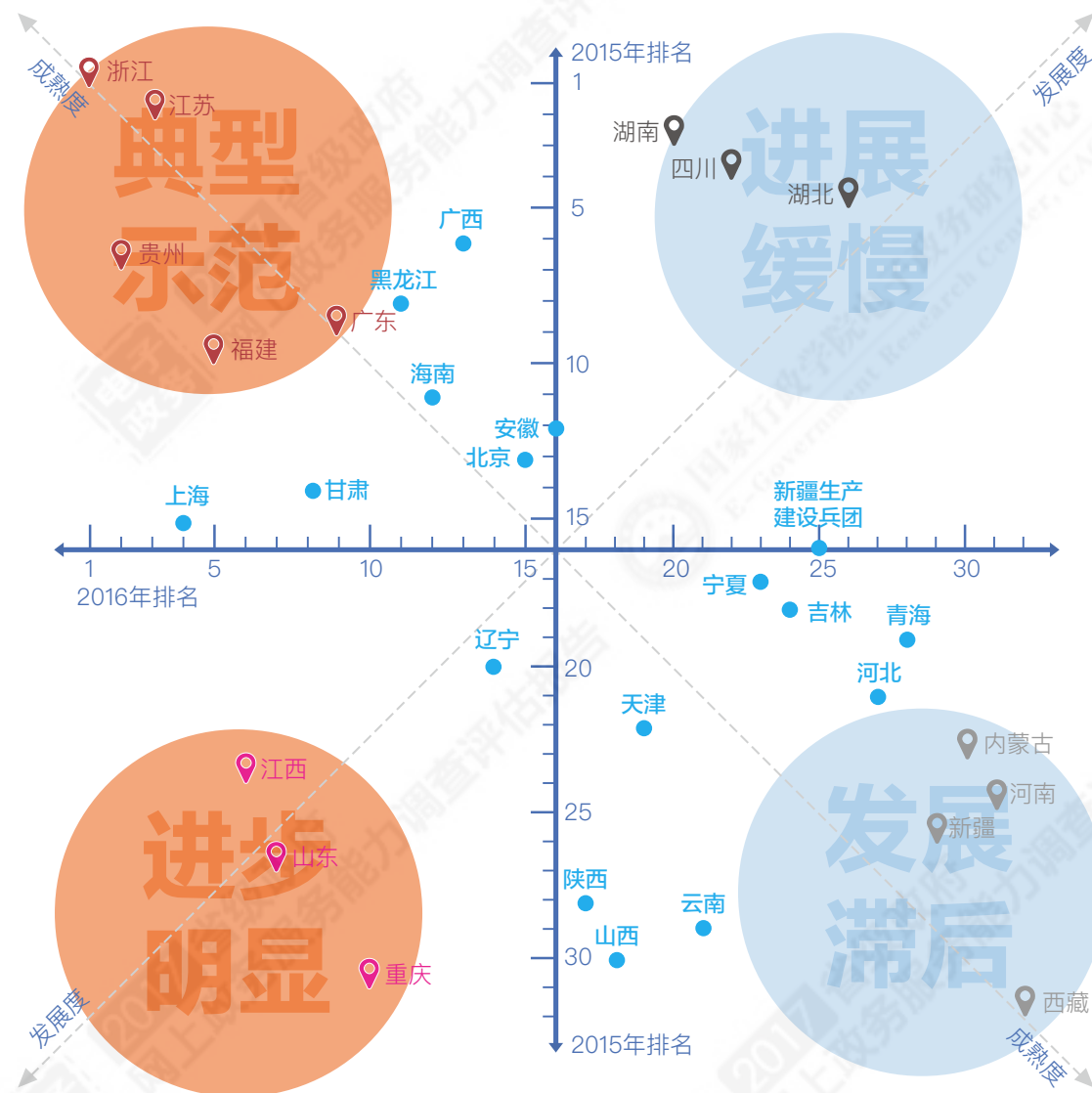


图 3-8 省级政府网上政务服务能力排名年度对比

(四) 区域发展分析

如图 3-9 所示,通过对华东、华北、华南、华中、东北、西南、西北七大地理区域内各省数据分析得出,华东和华南 2 个地区网上政务服务能力总指数较高,东北地区紧随其后,以上 3 个区域的总指数平均值高于全国水平。华北、西北、西南和华中 4 个地区的总指数平均值相对较低。

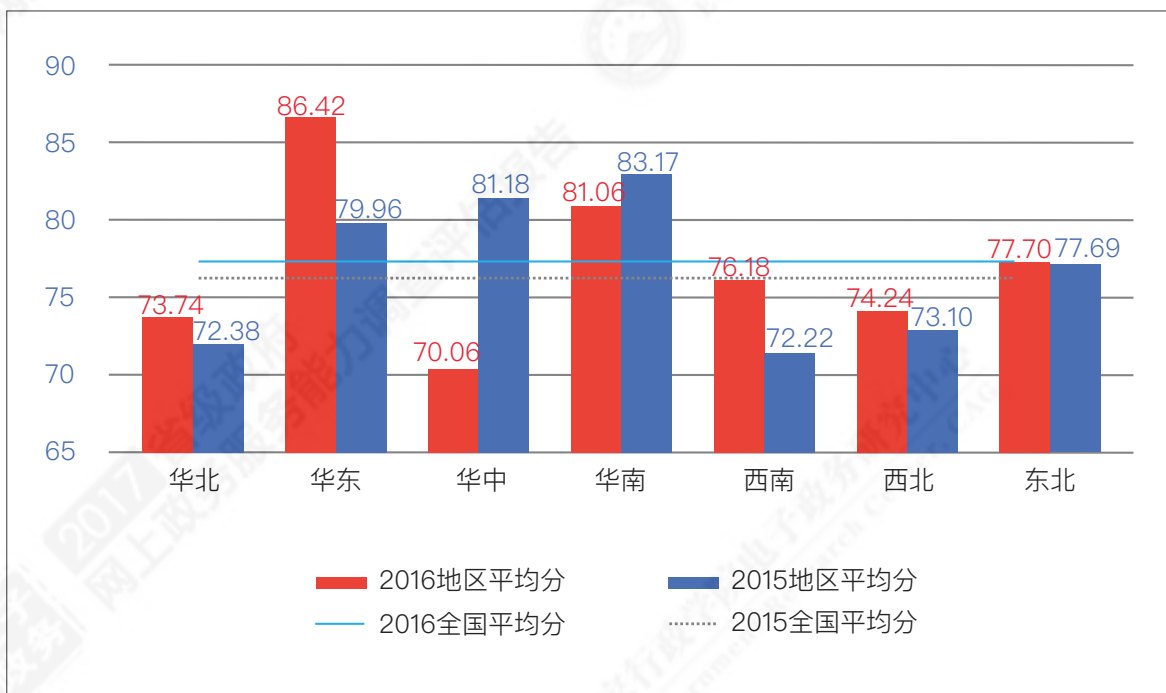


图 3-9 各区域网上政务服务能力平均值分析

调查发现,目前“互联网+政务服务”整体上处在政府强力推进的良好发展环境中,信息化的发展水平已经成为衡量一个地区综合竞争实力的重要指标之一。如图 3-10 所示,整体来看,虽然各地区在推进“互联网+政务服务”上取得了初步成效,但区域发展不平衡的问题仍较为突出。综合两年评估数据分析,发展较好的省份大部分集中在东部地区,由于西部地区和经济欠发达地区受自然地理环境、经济发展、社会公民认知度和参与度、人力资源等因素影响,在硬件建设、软件建设和应用服务上与发达地区相比还有很大差距。西部地区与欠发达地区的发展相对滞后的问题,可能成为“互联网+政务服务”整体发展的短板。下一步,应在“网络强国”、“一带一路”等国家战略契机下,以推进公共服务均等化为目标,加大对西部地区信息化建设的扶持力度。

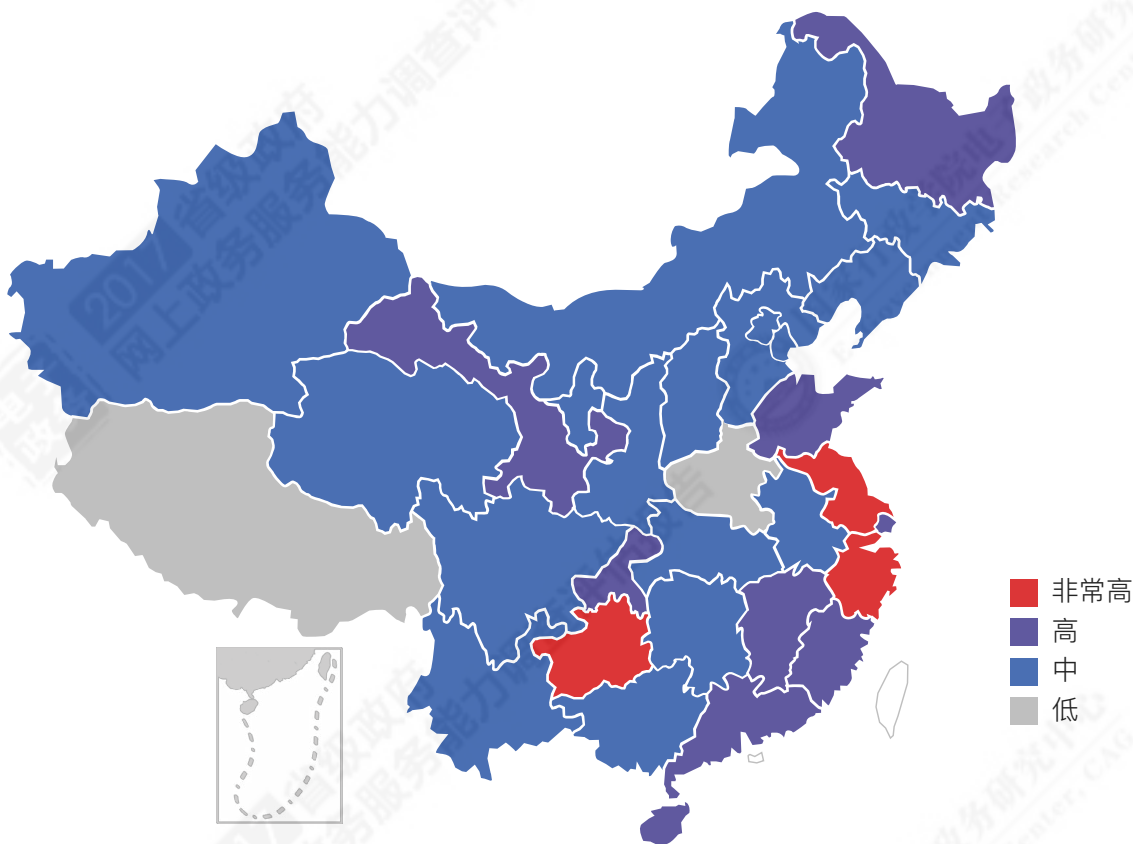


图 3-10 省级政府网上政务服务能力区域对比

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通过服务的导航，方便、快捷和准确地找到所需服务。侧重评估网上政务服务的提供方式、导引和渠道等内容，考核是否围绕服务对象“生命周期”概念，通过多渠道、多模式的手段，强化政府服务职能，为社会公众提供更具完备性、个性化和标准化的政务服务。

（一）省级网上政务服务平台开通情况

为实现线上线下办事的紧密融合，推动构建统一规范的“互联网+政务服务”体系，自 2012 年开始，部分地区从注重专业化分工和用户细分的角度，开始构建一体化网上政务服务专业平台，向社会公众提供精细服务。2016 年 3 月，李克强总理在《政府工作报告》中首次提出要大力推行“互联网+政务服务”，标志着“互联网+政务服务”正式纳入国家战略，各地区网上政务服务平台建设迈入“快车道”。一年来，各地区积极按照国务院整体部署，大力推进省级统筹的一体化政务服务平台建设，进度明显加快，效果显著增强。

调查发现,如图 3-11 所示,全国 31 个省(自治区、直辖市)及新疆生产建设兵团,27 个地区已经按照省级统筹、标准统一、多级联动的集约化模式,初步建设开通了网上政务服务的平台,比 2015 年增加了 19 个地区⁵。整体来看,各地区都在积极运用信息技术,以互联网思维促进信息技术与政府管理深度融合,推动经济发展提质增效和转型升级,为社会和公众提供公共服务,取得了较好成效。“互联网+政务服务”正逐步成为创新政府管理和服务的**方式、新渠道和新载体。

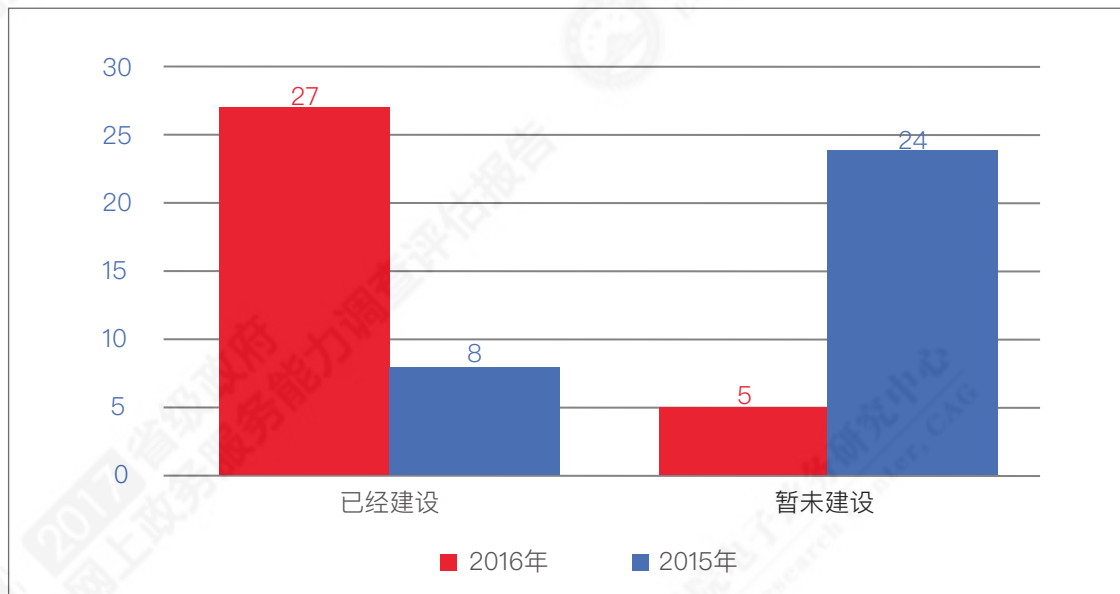


图 3-11 省级政府“互联网+政务服务”平台建设情况

专栏 1: 近一年来开通或升级改造的省级网上政务服务平台



2015 年底,北京市网上政务服务大厅与实体大厅同步上线试运行,按照实体大厅服务与互联网服务“线上线下一体化”的政务服务模式,面向公众和法人提供了涵盖行政审批以及服务事项在内的 40 家单位 700 余项政务服务,提供办事指南查看、网上咨询、预约、申报、办理进度查询、意见建议等服务功能

⁵ 国家行政学院电子政务研究中心《2015 年省级政府网上政务服务能力调查评估报告》显示:截止 2015 年 10 月,共有 8 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。



2016 年 6 月，山西政务服务网上线运行，是集个人办事、法人办事、行政审批服务、公共服务（便民服务）、阳光政务、政民互动、公共资源入口等功能于一体的“一站式”政务服务业务应用平台，包括 49 个相关省直厅局和部门网上政务服务窗口



2016 年 2 月，辽宁政务服务网正式上线运行，网站设置了网上办事界面；辽宁省投资项目在线审批监管平台界面；阳光政务、便民服务和政民互动界面等。不仅能实现审批项目网上办理，且面向社会公开公示省直部门权力清单，使权力运行更加透明



2016 年 12 月，吉林政务服务“一张网”——吉林省网上办事大厅正式上线启动。按照“集合式”的建设统一模式，实现了网上办事大厅、行政审批在线服务平台、统一身份认证平台、网上综合服务平台、微信服务平台、移动客户端等基础平台和应用系统的省、市、县三级贯通应用



2016 年 12 月，黑龙江政务服务网上线试运行，通过平台可以实现规范权力运行，强化权力监督，提高行政效能，方便企业和个人办事。平台由审批业务系统、电子监察系统和法制监督系统三大系统组成，实行一个中心受理，两个系统监督



2015 年 11 月，上海市网上政务大厅开通运行。按照审批事项“应上尽上、全程在线”的要求，以数据对接方式全力推进市政府各部门和 16 个区政府部门审批事项上网工作



2016年12月，改版升级的江苏政务服务网上线，初步汇聚部门、地方6万项政府在线服务，汇聚了28个条线、17类专题共10万项便民服务资源，为公众提供指南类、办理类、名录类、公告类等各种服务内容，集成了原先的近8万多个办事场所和服务场馆信息



2015年9月，作为江西“三单一网”建设重要组成部分的江西政务服务网正式开通，政务服务网能对全省政务服务资源进行全口径汇集。全省111个市、县（区）政府已在此设立了服务平台，49个省级部门设立了服务窗口



2015年底，山东政务服务网正式开通。具有行政许可职能的45个省直单位、760项行政许可事项、1200项公共服务事项，已经纳入省级政务服务平台管理。省级政务服务投诉热线0531-12345与平台同步开通



2015年10月，重庆市网上行政审批大厅开通运行，该平台的使用涉及到全市38个区县（自治县）、2个经开区，38个市级部门，至2016年12月底，全市共受理行政审批事项超过420万件，全程实现“线上运行”、阳光办理



陕西政务服务网是全省网上政务服务事项办理的统一入口。省级379项行政许可项目可在线办理163项，占43%。建设了“政府权力清单、责任清单和公共服务事项清单统一发布平台”，统一储存发布全省52个省级部门、11个市（区）和107个县（市、区）政府的权力清单、责任清单和公共服务事项清单

(二) 非同源多平台提供服务情况

调查发现,全国31个省(自治区、直辖市)及新疆生产建设兵团中,大部分地区在统一汇聚的基础上,在保障数据源唯一的原则下,同源发布服务信息,极大的方便市民和企业浏览查阅,扩大信息的公开渠道。同时也发现,部分地区仍然存在数据信息非同源多平台(多门户)提供政务服务的情况,政务服务信息多头管理、重复采集、碎片化存储现象仍然存在,既制约了政府部门的整体性治理,也妨碍了政府部门向公众提供方便、快捷、一站式的办事服务。

专栏2: 非同源多平台提供服务情况

省级政府	部分地区非同源多平台提供服务情况		
天津			
	天津市网上办公大厅	天津市行政许可服务网上办事大厅	天津市行政审批服务网
河北			
	河北省人民政府门户网站在线服务	河北省网上政务服务中心	
吉林			
	吉林省政府政务公开网行政审批专栏	吉林省政府门户网站办事服务栏目	
安徽			
	安徽省电子政务服务中心办事大厅	安徽省政府政务服务中心办事大厅	
重庆			
	重庆市网上行政审批大厅	重庆市政府门户网站办事服务栏目	
四川			
	四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心网上办事大厅	四川省电子政务大厅	

调查发现,数据非同源多平台(多门户)提供服务现象的存在,直接导致事项信息无法同步更新、动态调整,影响到事项信息的数据统一、同源公开,服务事项信息的准确性、完整性和时效性参差不齐。突出表现在以下方面:

一是办事指南内容信息不一致现象普遍存在。由于平台系统之间未形成有效的数据共享机制,事项名称、事项数量、指南要素、所需材料、办理流程存在差异,容易让老百姓陷入“权力迷宫”。例如,天津市网上办事大厅提供的食品生产卫生许可事项办事指南,⁶公布的该事项实施机构为天津市卫生和计划生育委员会,办理承诺时限为5个工作日,申请材料14类,未提出需要现场踏勘的要求。而天津市行政许可服务网上办事大厅提供的该事项办事指南中,事项实施机构为天津市市场监管委,办理承诺时限为12个工作日,申请材料10类,并提出需要现场踏勘的要求。

二是权力事项动态管理和调整难以同步实现。例如,2016年8月11日,河北省人民政府办公厅印发《关于省政府部门再取消下放一批行政权力事项的通知》(冀政办发〔2016〕23号)决定再取消26项省政府部门行政权力事项,其中行政许可事项共取消10项。调查发现,河北省由卫生计生委负责实施的特殊情况再生育审批、民政厅负责实施的申请筹备成立全省性社会团体审批、商务厅负责实施的设立对台小额贸易公司审批、省食品药品监督管理局负责实施的化妆品生产企业卫生许可核发审批,省安全监管局负责实施的建设项目职业病危害预评价报告审核等事项已被纳入取消范围,但是在河北省人民政府门户网站在线服务频道和河北省网上政务服务中心网站这些事项仍然存在,⁷取消的权力事项还“活着”,成为“僵尸”权力。

(三) 集约化程度

近年来,大部分地区按照集约化和标准化原则,采用省级统建或省、市两级统分结合的建设模式,按照统一组织领导、统一规划实施、统一标准规范的原则,集约化建设省级统筹的网上政务服务平台,集中提供各级政府部门政务服务信息。如表3-2和图3-12所示,浙江、广东和贵州3个地区服务平台已经实现省、市、县、乡四级覆盖。8个地区实现省、市、县的三级覆盖;3个地区实现省、市两级覆盖;15个地区实现了省本级部门覆盖。需要引起重视的是,内蒙古、河南和西藏3个地区目前仍未开通省级网上政务服务平台。调查发现,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,取得了推进力度大、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,走出一条“低投入建设、大规模应用、低成本运行、高水平服务”的发展之路。山东省坚持建管并重,以规范化提升管理能力,以标准化提升服务水平,把制度和规范建设放在同等

⁶ 天津市网上办事大厅食品生产卫生许可事项: <http://111.161.76.162/fwsxDetail.do?id=5757>

天津市行政许可服务网上办事大厅食品生产卫生许可事项:

<http://www.tjwsbs.gov.cn/transAction.do?method=getChildTrans&colid=3&type=trans&transclassName=&transid=93037&transclass=>

⁷ 河北省人民政府门户网站在线服务频道: <http://www.hebei.gov.cn/hebei/10731214/index.html>

河北省网上政务服务中心: <http://www.heb.gov.cn/web/main/index.htm>

重要位置。在平台建设的同时,通过印发《山东省省级政务服务平台管理办法(试行)》、《山东政务服务网管理办法(试行)》、《山东省行政权力清单动态管理办法》、《政务服务平台基本功能规范》等制度规定和标准规范,保障平台建设管理全流程有规可依、有章可循,制度管理体系和标准规范体系基本形成,创新构建起独具山东特色的“标准化+”服务新模式。

表 3-2 省级平台集约化覆盖程度

平台覆盖层级	省级政府
省、市、县、乡四级及以上	浙江 广东 贵州
省、市、县三级	江苏 福建 江西 山东 海南 云南 甘肃 宁夏
省、市二级 ⁸	天津 上海 重庆
省本级 ⁹	北京 河北 山西 辽宁 吉林 黑龙江 安徽 湖北 湖南 广西 四川 陕西 青海 新疆 新疆生产建设兵团

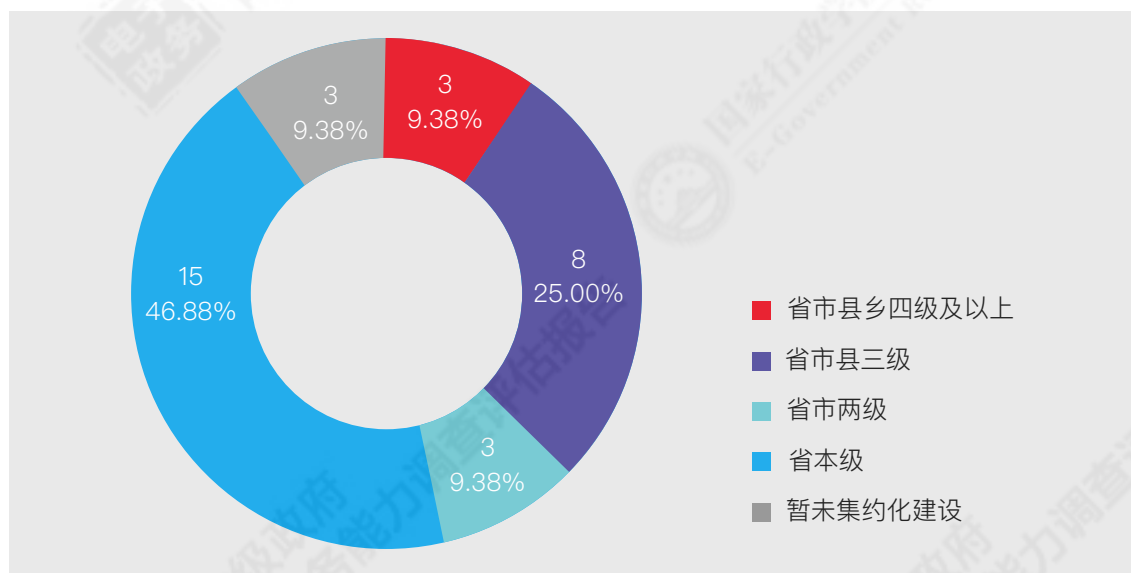


图 3-12 平台集约化建设覆盖程度

⁸ 直辖市指市、区（县）两级

⁹ 直辖市指市本级

（四）标准化程度

调查发现，如图 3-13 所示，全国 32 个省级政府中，27 个地区已经实现办事指南信息统一标准发布展现，占比 84.38%。

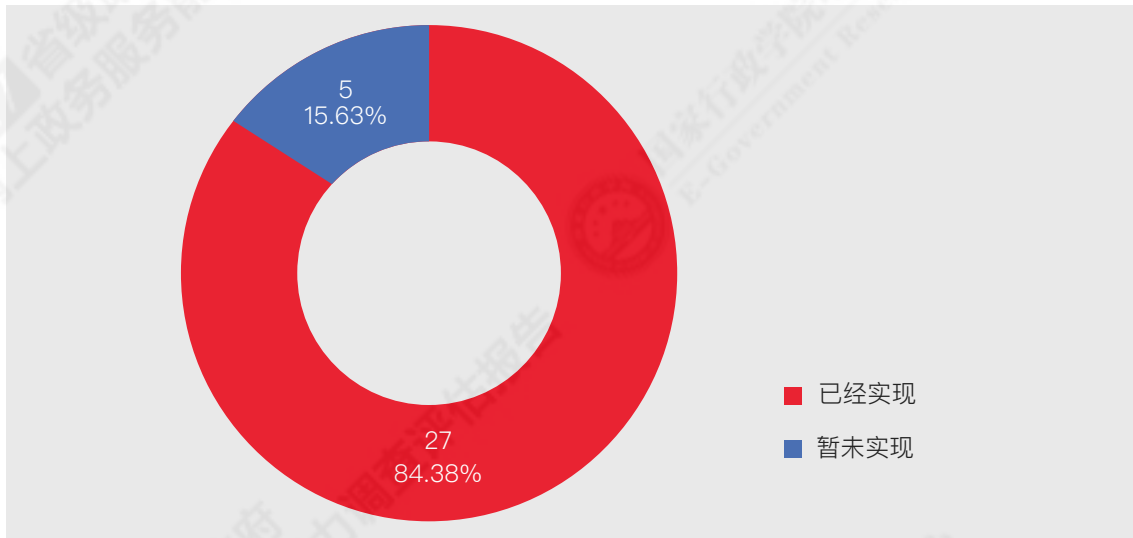


图 3-13 省级政府政务服务网站办事指南标准化发布情况

（五）服务入口

如图 3-14 所示，27 个已开通政务服务网站的地区中，21 个地区的政务服务网站都开通了独立域名，相对独立对外提供网上政务服务。6 个地区将网站作为本级政府门户网站频道。

对接方式上，在具有独立域名的 21 个地区政务服务网站中，8 个地区的政务服务网站相对独立，本级政府门户网站仅提供入口链接；13 个地区政务服务网站相对独立，政府门户网站提供入口链接和服务导航，政务服务网站提供数据支撑，两者实现统一用户和数据共享。

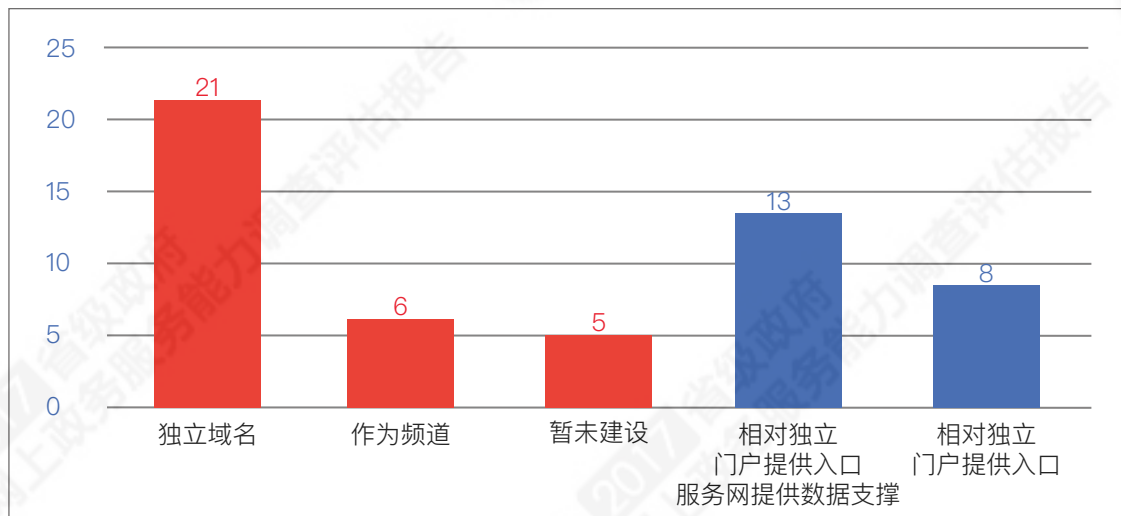


图 3-14 省级政府政务服务网站域名设置及对接情况

（六）线上线下一体化服务

1. 实体大厅建设

政务服务大厅（政务服务中心、行政服务中心）是伴随着我国行政审批制度改革和服务型政府建设出现的一种新型政府行政运作体系和政务服务机构。如图 3-15 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，16 个已经建立省级实体政务服务大厅，5 个准备建立省级实体政务服务大厅，11 个暂不考虑或未计划建立省级实体政务服务大厅。调查发现，从当前实践来看，各地区积极顺应深化行政审批制度改革趋势，围绕行政审批集中化建设，推进行政审批服务“三集中三到位”。以实体政务服务大厅为载体的集中服务模式已经取得显著成效。

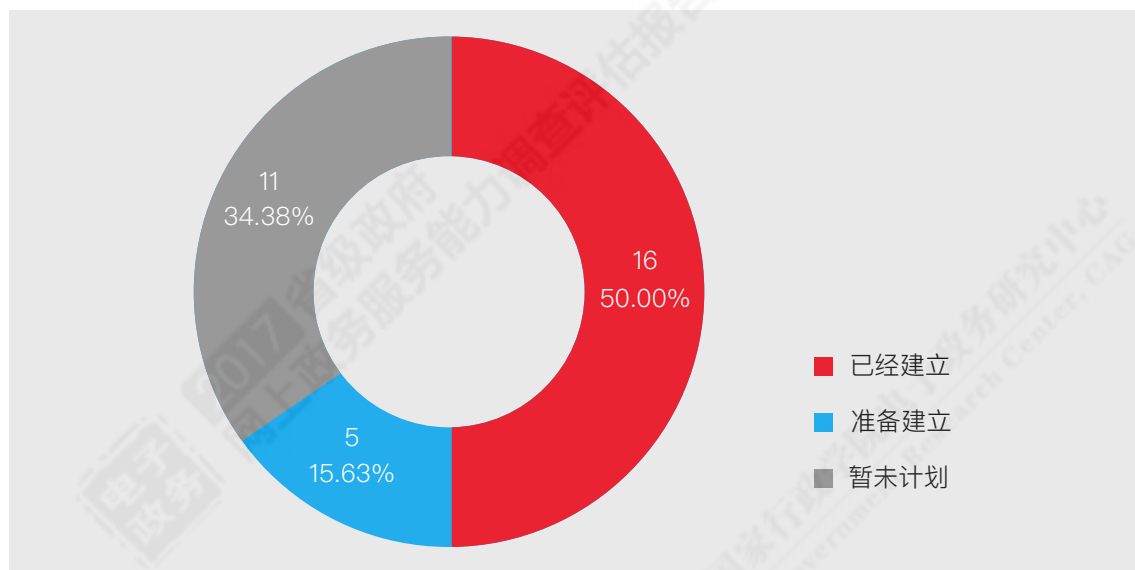


图 3-15 省级政府实体政务服务大厅建设情况

专栏 3：山西省级“政务超市”挂牌



2016 年，山西省政务服务中心投入运营，按照“进一家门，用一张网”的要求，中心设置 278 个服务窗口，47 个行政审批部门进驻，办理行政权力事项 784 项，只要走进一扇门，就能办理所有政务服务事项。同时，山西省政务服务网投入运行，实现各级各部门政务服务“一张网”的贯通

2. 网上政务服务平台功能提供

少跑路就能办好事、不求人就能办成事，是企业和公众办事的最大心愿。如图 3-16 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团建设的政务服务网站中，29 个可以提供办事指南发布功能，占比 90.63%；28 个可以提供清单发布功能，占比 87.50%；25 个可以提供在线受理功能，占比 78.13%；24 个可以提供在线咨询功能，占比 75.00%；23 个可以提供在线办理功能，占比 71.88%；13 个可以提供在线预约功能，占比 40.63%；3 个可以提供在线支付功能，占比 9.38%。

随着“互联网 + 政务服务”的深入推进，各地区从公众需求出发，在“广度”和“深度”上同时发力，网上政务服务平台应用范围逐渐扩大，应用体验和服务效率逐步提升，“上网一看、一目了然，键盘一按、事情办完”逐渐成为现实。调查发现，浙江省通过搭建全省统一公共支付平台，已经有超过 1000 万人次在线办理公共款项缴纳，缴纳资金达 27 亿元。福建省通过构建全省行政审批“一张网”——网上行政审批大厅，实现省直部门所有非涉密行政许可事项均可网上申报和办理，并与 9 个设区市、平潭综合实验区、所有县（市、区）和 4 个开发区行政服务中心业务系统实现互联互通，初步形成网上政务服务与实体大厅服务融合发展的新型政务服务体系。

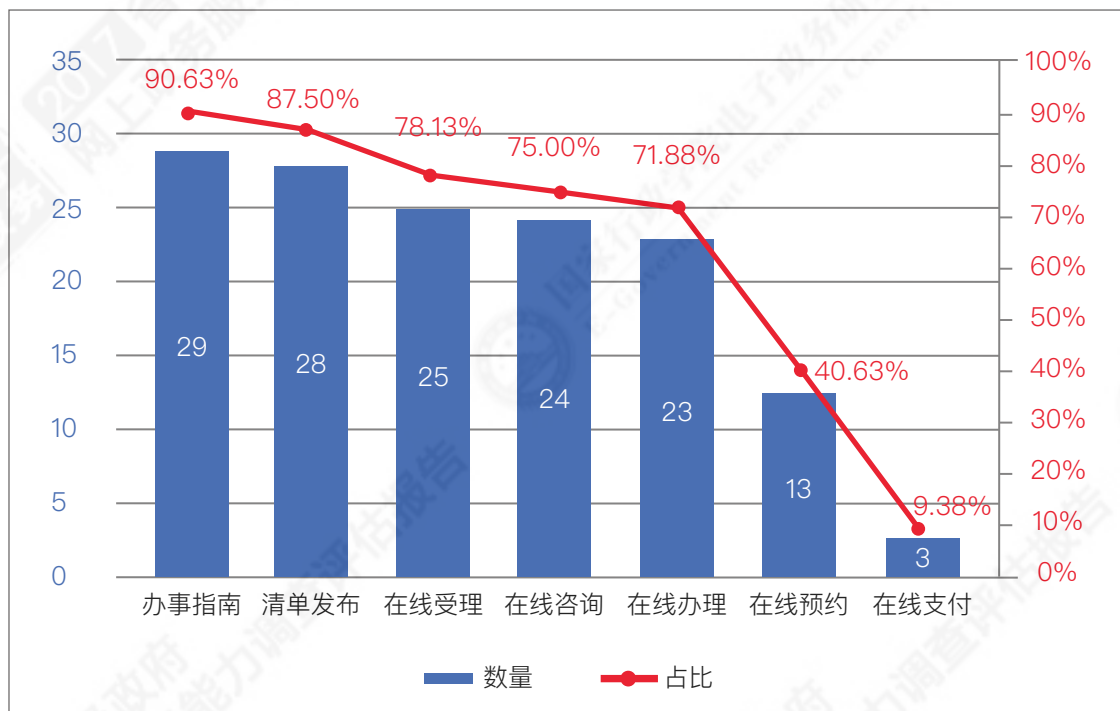


图 3-16 省级政府政务服务网站提供的主要服务内容

（七）服务导引

调查发现，如图 3-17 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团的网上政务服务平台（网站、大厅、频道）中，7 个平台按照事项性质¹⁰提供了分类导引服务，占比为 21.88%；28 个平台按照自然人和法人提供了分类导引服务，占比 87.50%；30 个按照事项归属的部门提供了分类导引服务，占比 93.75%；30 个平台按照公众和企业关注的热点或重点领域提供了服务主题分类导引服务，占比 93.75%；21 个平台按照所辖行政区划（省、市、县、乡）提供了较为清晰分类导引，占比 65.63%。

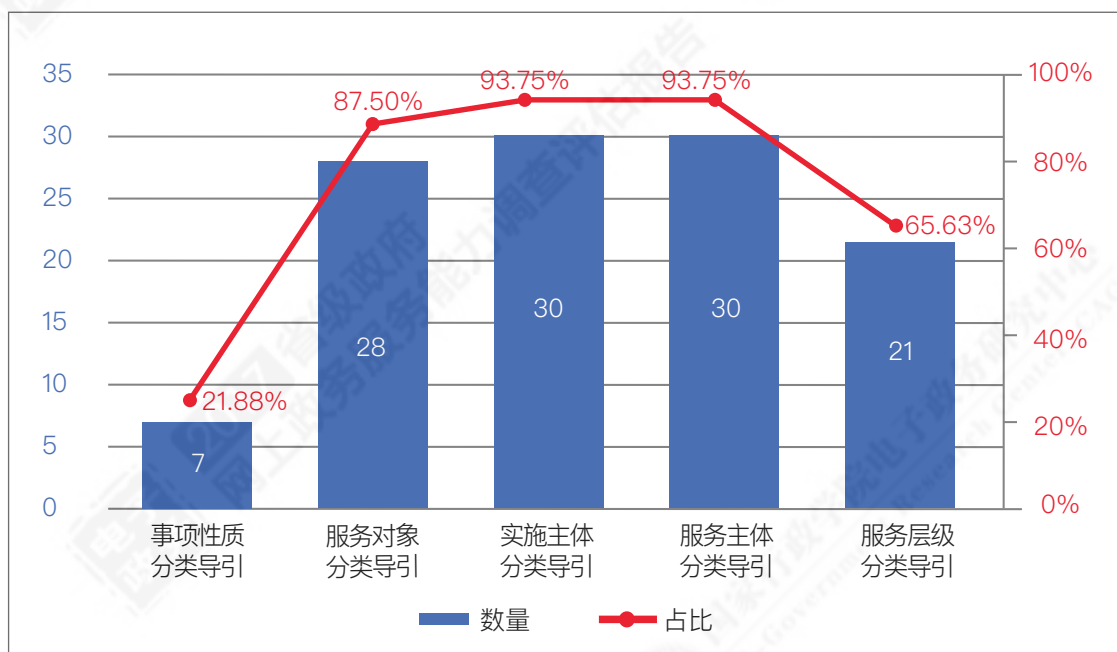


图 3-17 省级政府政务服务网站服务导引设置情况

（八）多渠道服务

以服务对象为中心，以用户的需求为导向，拓展服务渠道，提升服务内容，完善服务体系，是推进网上政务服务取得预期成效的关键。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，25 个建立移动 APP，占比 78.13%；30 个开

¹⁰ 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

通了政务服务微信公众号，占比 93.75%；6 个地区开通了政务服务热线，占比 18.75%。整体来看，各地区能够积极发挥多种渠道的服务递送功能，逐步整合多种服务渠道，降低成本，提升效率，使各种渠道在政务服务中发挥更大的作用，为不同用户提供效率高、成本低、个性化的服务渠道。例如，广东省在支付宝城市服务中推出便民服务平台“广东网上办事”，平台针对市民日常生活密切相关的需求，接入了全省范围内的办税预约、社会信用查询、住房轮候公示、积分入学查询等便民服务。

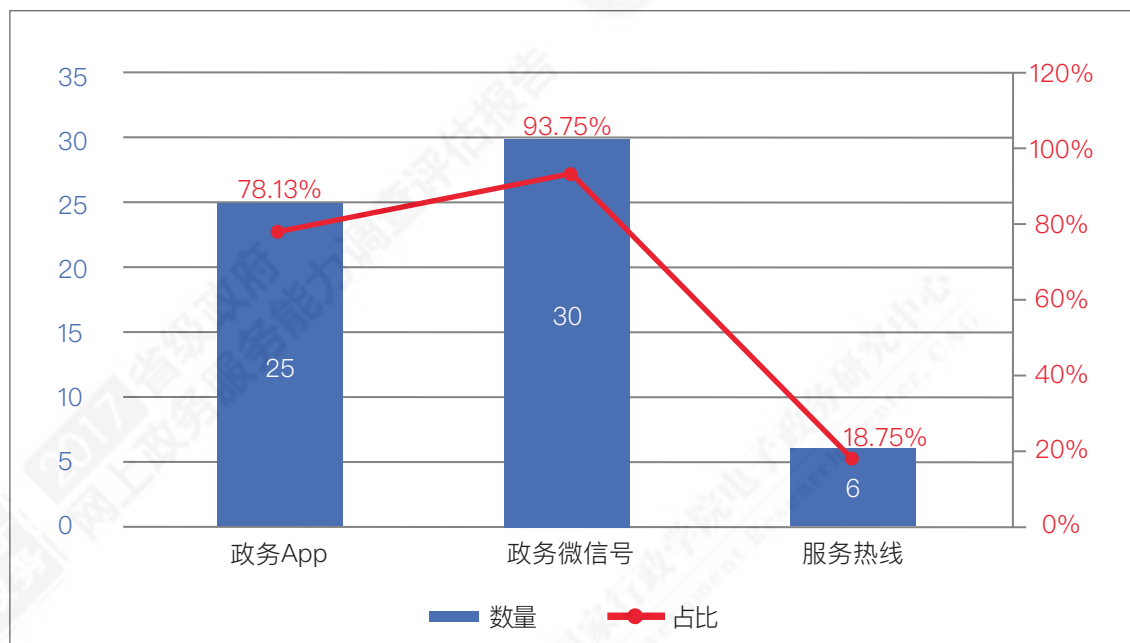
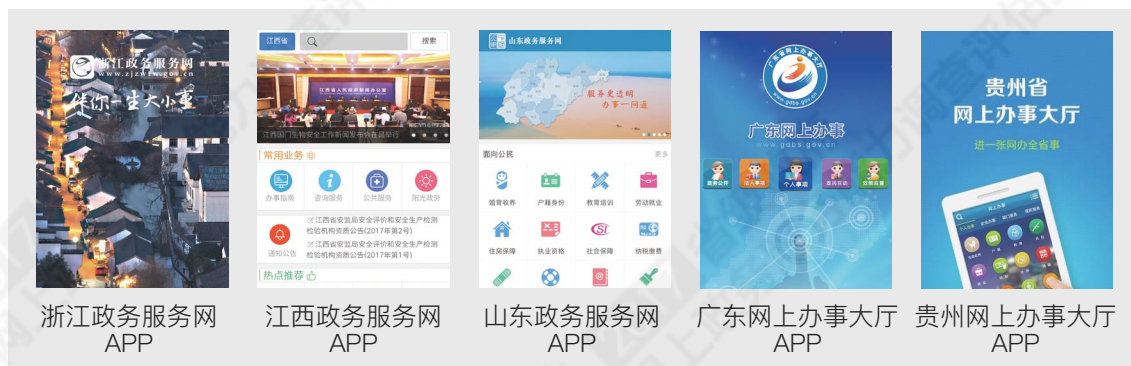


图 3-18 多渠道服务模式情况

专栏 4：部分省级网上政务服务平台移动手机客户端



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数量和标准化情况。

（一）清单公布情况

推行地方政府工作部门权力清单制度是推进政府职能转变、简政放权的基础性和关键性工程，是加强国家治理体系和治理能力现代化建设，规范权力运行，打造法治政府、创新政府、廉洁政府的重要举措。近年来，党中央、国务院大力推行权力清单制度，明确提出：“推行地方各级政府及其工作部门权力清单制度，依法公开权力运行流程。”

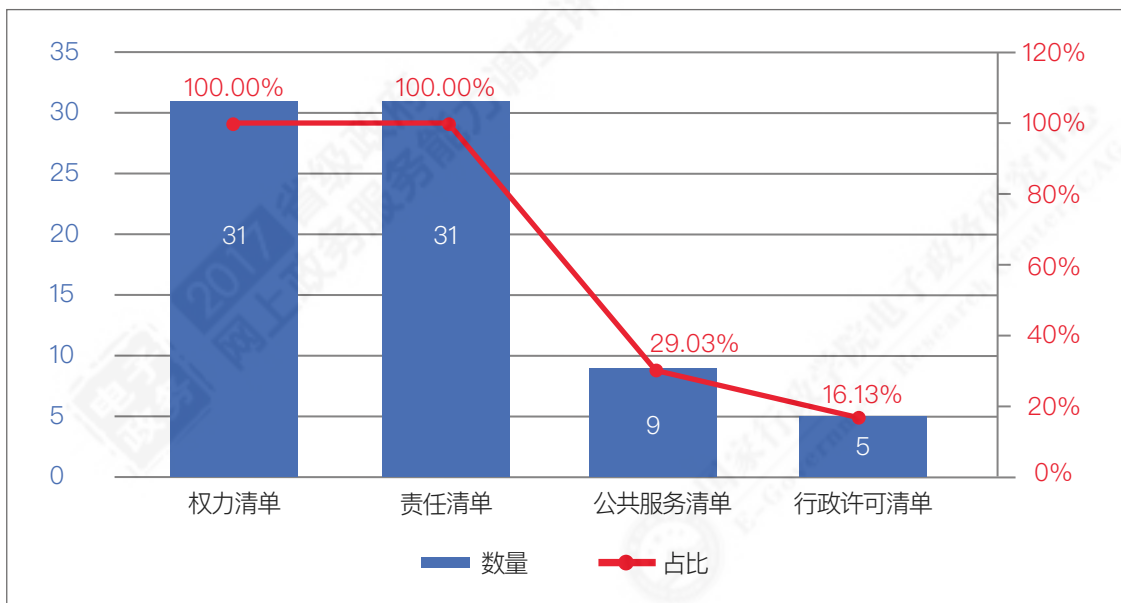


图 3-19 省级政府各项清单发布情况

分析得出，各地区普遍按照“清权、减权、制权、晒权”四个主要环节，通过构筑科学合理的权责体系，在推行权责清单制度方面进行了有益探索。如图 3-19 所示，**全国 31 个省份已全部公布省级政府部门权责清单**，确保权力行使有章可循、有规可依。**辽宁、吉林、江苏、安徽、福建、江西、山东、贵州和陕西 9 个地区**针对社会公众办证多、办事难、流程繁的公共服务痛点和堵点问题，围绕公共教育、劳动就业创业、社会保险、医疗卫生、社会服务、住房保障、公共文化体育、残疾人服务等领域，对公共服务事项进行了清理，晒出了省本级公共服务事项清单。**河北、山东、湖北、广东和青海 5 个地区**向社会公开省级各部门目前保留的行政许可事项清单，锁定各部门行政许可项目“底数”，接受社会监督，预防取消和下放的许可项目以其他名目搞变相审批。各地区的探索

和实践,产生了积极的正面效应,赢得了社会群众的普遍赞誉,为权力清单制度的建立提供了有益经验。

调查发现,江苏省在全面推行“五张清单”制度的基础上,制定发布省、市、县三级政府部门行政权力清单,彻底取消“弹性事项”、“隐形材料”,确保企业、群众“看得懂、能办事”,破解审批部门多、职责分工交叉、权责边界模糊、公共管理不足等难题。辽宁省围绕推进“四个着力”,把加快推进政府职能转变作为“着力完善体制机制”的首要任务。为防止简政放权边减边增、明减暗增,把实行清单管理作为“釜底抽薪”之策,省政府分4批取消调整行政职权767项,放权频次和力度居全国前列。制定出台《辽宁省权责清单管理办法》和《进一步做好省政府取消下放行政职权事项落实承接工作的意见》,确保下放权力“接得住、管得好”。通过持续的简政放权,市场主体活力、投资创业热情持续激发。甘肃省为提高行政事业性收费政策透明度,加强社会监督,有效制止各种乱收费,制定公布《甘肃省行政事业性收费目录清单》、《甘肃省涉企行政事业性收费目录清单》。明确目录清单之外的收费基金项目一律不得执行,公民、法人和其他组织有权拒绝缴纳。

(二) 行政权力事项办事指南发布数量

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的网上政务服务平台(网站、大厅、频道)上,共发布44797项各类行政权力和公共服务类事项的办事指南,平均1399项。江苏、浙江和重庆发布指南数量相对较多,分别为6989项、5628项和4126项。

整体来看,近年来,各地区按照合理合法、便民高效、规范有序、公开透明的原则,依据法定职能全面梳理直接面向社会公众提供的具体办事服务事项,编制统一规范的政务服务事项办事指南,向社会集中公开,实现了办事过程公开透明、可追溯、可核查。

调查发现,如图3-21所示,虽然,2016年各地区共发布的办事指南总数量比2015年增加了6487项,平均数量增加202项¹¹,但全国31个省(自治区、直辖市)及新疆生产建设兵团中仅有7个地区超过平均值。分析得出,各地区政务服务供给能力和水平有待进一步提升,差异较大问题较为突出,同“放管服”改革的要求,同社会和公众的需求相比还有不小差距。

¹¹ 国家行政学院电子政务研究中心《2015年省级政府网上政务服务能力调查评估报告》显示,截至2015年7月1日,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38310项,平均数量为1197项,全国有12个省级政府提供的服务事项数量超过了平均数,占比37.50%

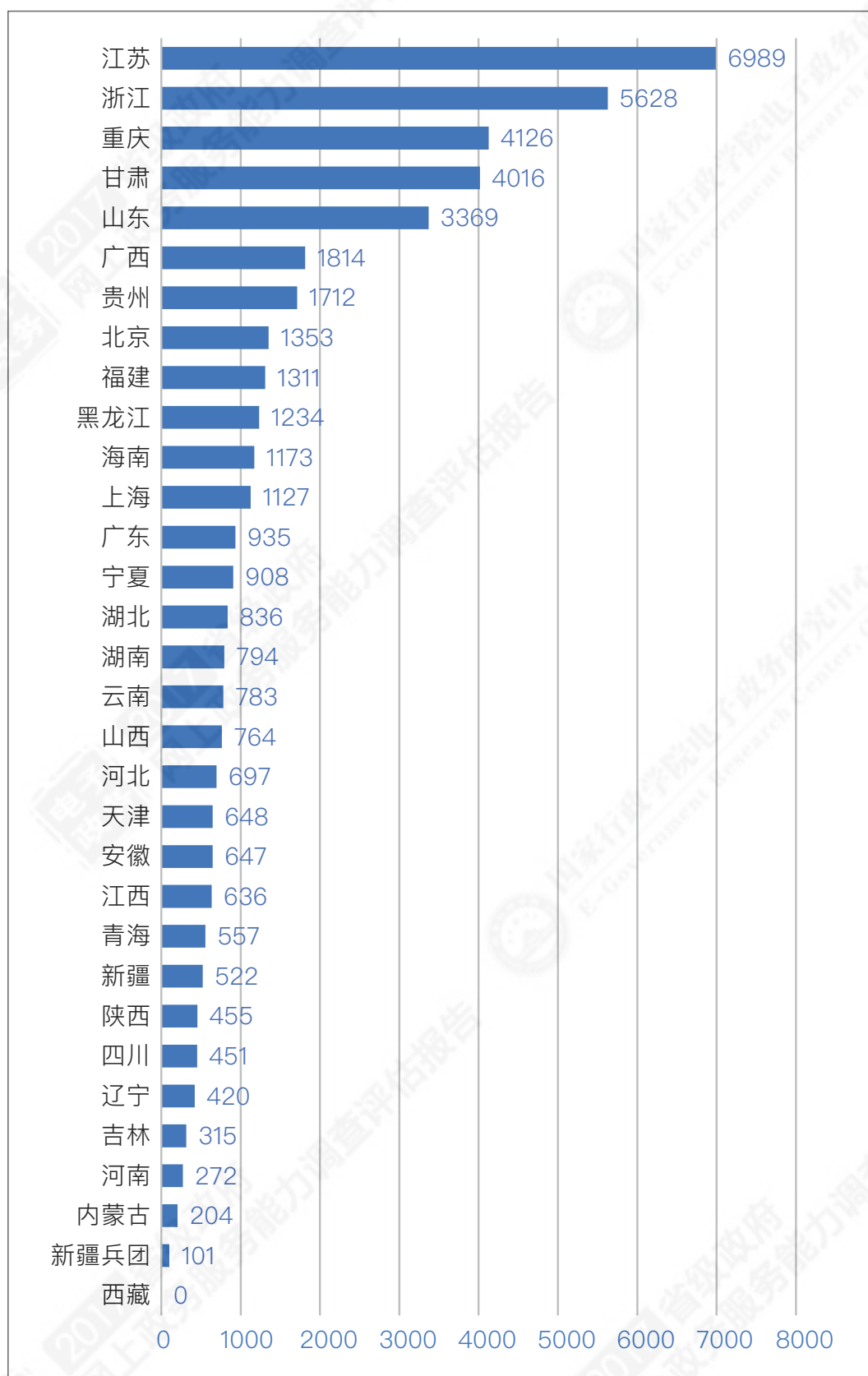


图 3-20 行政权力和公共服务类事项的办事指南发布数量

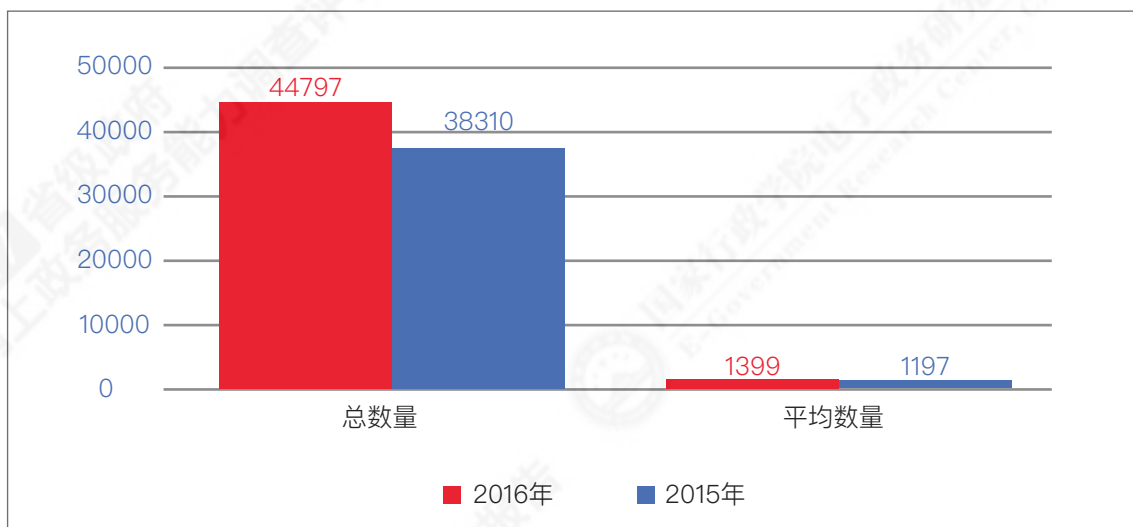


图 3-21 2015 年和 2016 年办事指南发布数量对比

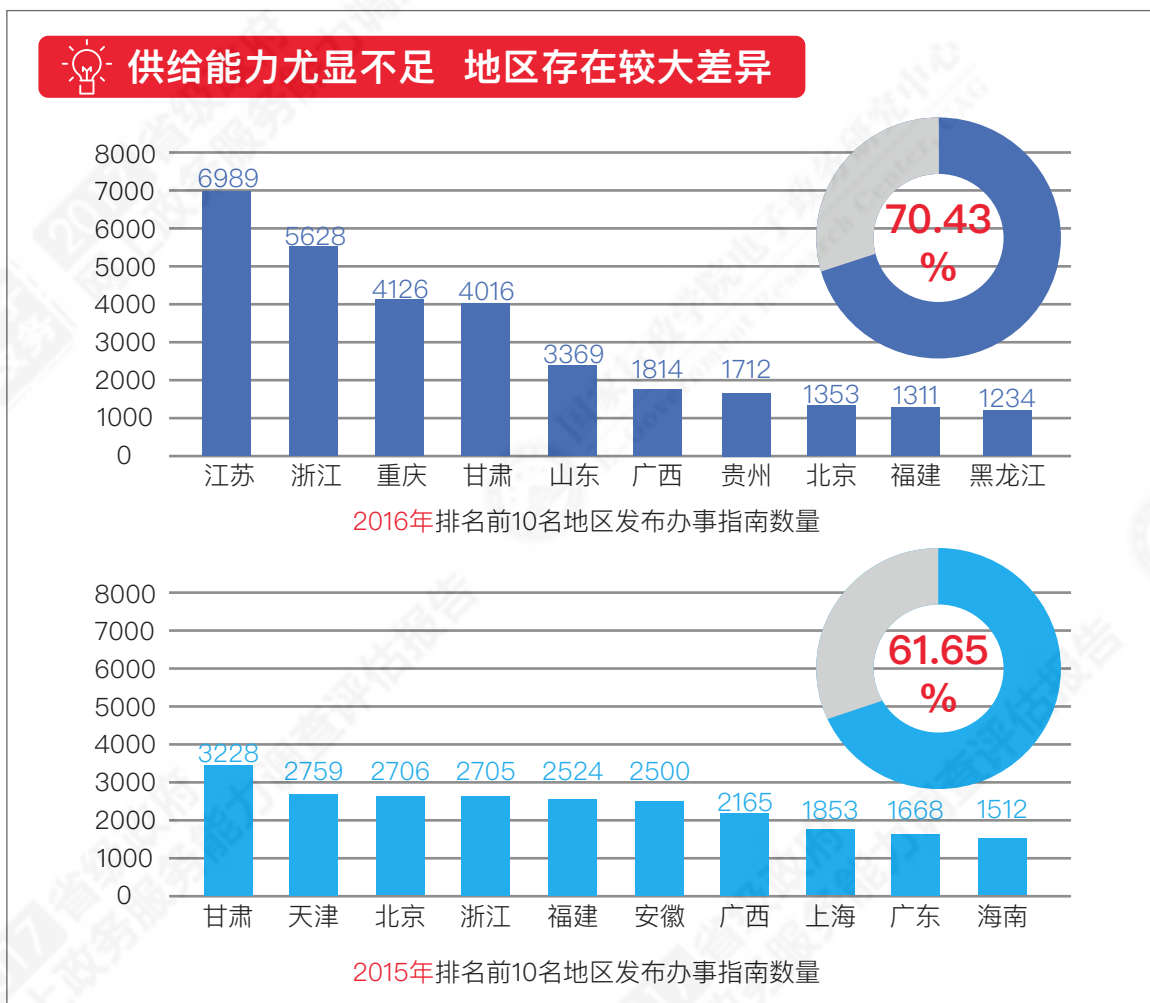


图 3-22 2015 年和 2016 年办事指南发布数量前 10 位对比

如图 3-22 所示，各地区政务服务事项供给能力有进一步拉大的趋势，2016 年排名前 10 位的地区提供政务服务事项总数量已达 31552 项，占总数量的 70.43%，比 2015 年增加 8.78%。排名后 10 位的地区提供政务服务事项数量仅为 3297 项，仅占全国总数量的 7.36%，比 2015 年减少 2.11%。

“互联网 + 政务服务”深入推进的基础，就是要不断扩大在线办理政务服务事项的范围。调查发现，目前，仍有不少地区对政务服务事项“应上尽上”缺乏统一认识，不少方面是“能少即少”和“好上先上”，造成政务服务事项“主动上网的少，被动上网的多，提供的服务不需要，需要的服务找不到”，权力事项的“减法”和服务事项的“加法”未能同步推进。

（三）办事指南覆盖类型

办事指南覆盖类型重点调查评估省级网上政务服务平台办事指南覆盖的事项类型范围，事项类型参照行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政确认、行政奖励、行政裁决和其他共 9 类事项。

调查发现，江苏、浙江、江西、山东、重庆和贵州 6 个地区，围绕 9 种类型政务服务事项发布了办事指南，覆盖程度最为优秀。数据显示，权力事项各类型办事指南仍需同步推进，如图 3-23 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，32 个地区都已经提供行政许可类办事指南，覆盖程度最为全面，16 个地区提供了其他类权力事项办事指南，占比 50%；11 个地区提供了行政确认类事项办事指南，占比 34.38%；8 个地区提供了行政征收类事项办事指南，占比 25%；7 个地区提供了行政强制类事项办事指南，占比 21.88%；7 个地区提供了行政裁决类事项办事指南，占比 21.88%；7 个地区提供了行政奖励类事项办事指南，占比 21.88%；6 个地区提供了行政给付类事项办事指南，占比 18.75%；6 个地区提供了行政处罚类事项办事指南，占比 18.75%。

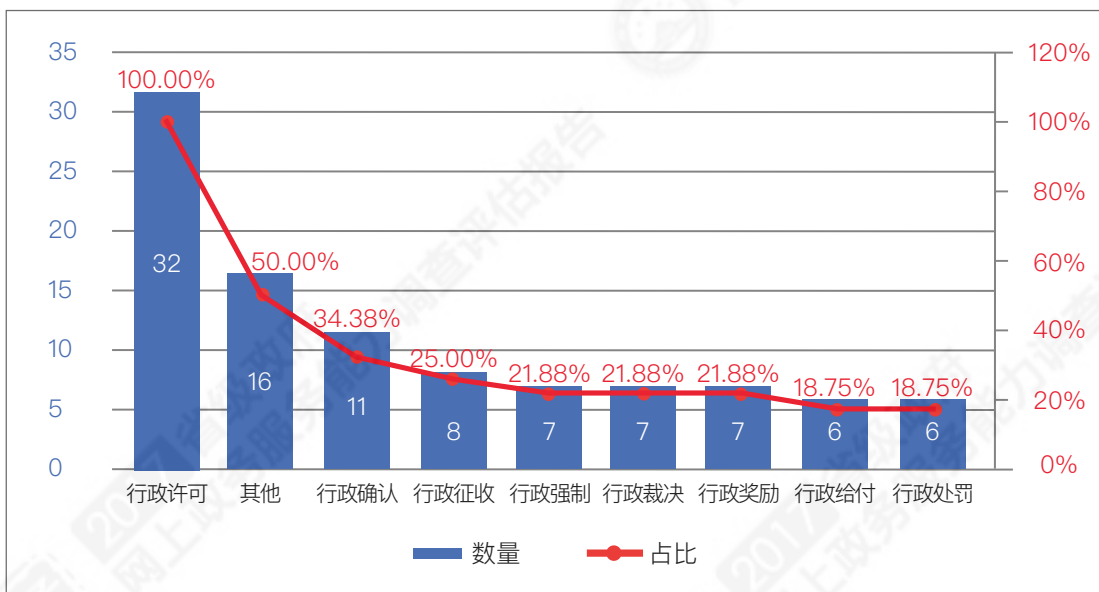


图 3-23 办事指南覆盖的事项类型分析

（四）办事指南覆盖层级

办事指南覆盖层级重点调查评估省级网上政务服务平台办事指南集中汇聚和统一标准发布的层级。调查发现，如图 3-24 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，29 个省级网上政务服务平台已经不同程度的实现了办事指南的统一汇聚和发布，占比为 90.63%。

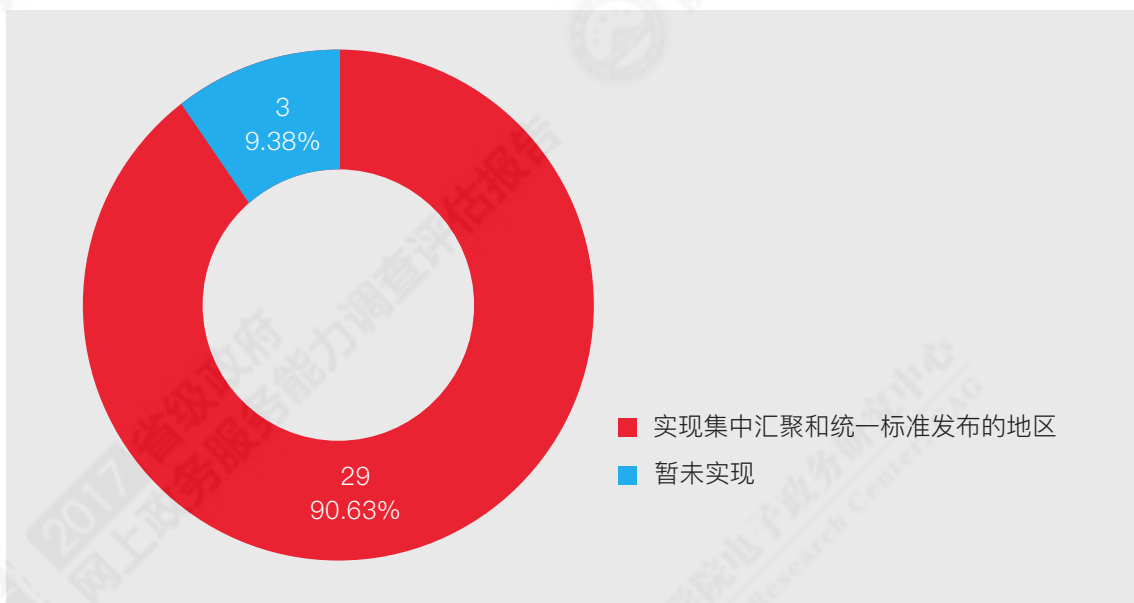


图 3-24 办事指南汇聚情况

分析得出，如图 3-25 所示，29 个地区中，浙江、广东、海南、贵州和宁夏 5 个地区已经实现省、市、县、乡四级汇集统一发布，占比 15.63%；6 个地区实现省、市、县三级汇集统一发布，占比 18.75%；18 个实现省本级部门汇集统一发布，占比 56.25%；内蒙古、河南和西藏 3 个地区目前暂未实现汇聚统一发布。

调查发现，浙江政务服务网开通运行两年多来，已经集聚了全省 3300 余个政府部门、1400 多个乡镇，省、市、县行政审批事项全面纳入一张网运行，实现政务服务省、市、县、乡、村五级联动，累积实名注册用户 320 万，日均浏览人次在 300 万以上，受理“一站式”办件 2965 万笔。海南省依托互联网平台，打造实体政务大厅和网上办事大厅相结合的模式，推行全流程互联网审批，全省各市县和乡镇已全部使用“一张审批网”，使用率达 100%，2370 个村便民服务站使用“一张审批网”，占建成数的 78.80%。贵州省网上办事大厅坚持“应上尽上”，推进权力事项的“减法”和服务事项的“加法”同步进行，目前已有省、市、县、乡、村五级 6689 个审批服务部门和乡村的 11 类共计 16 万个事项的办事指南实现标准化编制和集中公布。

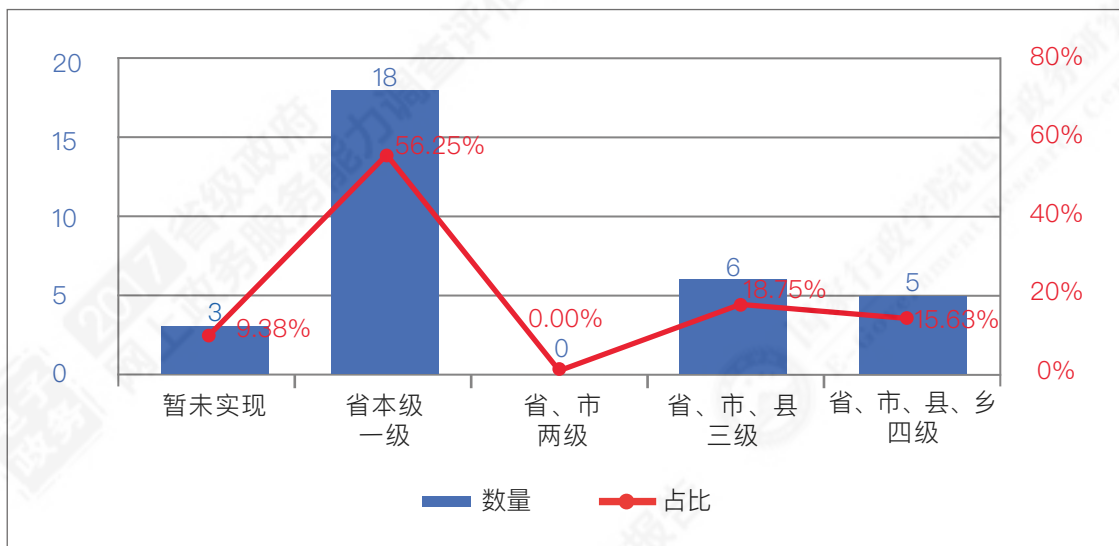


图 3-25 办事指南实现集中汇聚和统一标准发布展现的覆盖层级分析

（五）办事指南与权力清单关联度

办事指南与权力清单关联度重点调查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实现信息集中关联提供的情况。调查发现，近年来，各地区深入推行权力清单制度，通过建设权力清单发布平台，积极主动“网上晒权”，推动政府转变职能，打造“阳光政府”。但在实际实施中，由于缺乏统一规划、发展水平不一、系统之间相互封闭等原因，行政权力网上公开的内容质量参差不齐、缺乏整体性与系统性，公众在查询时，不能得到完整有效的信息，信息资源不能整合共享，权力清单与办事指南关联度和集成度不高。

如图 3-26 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，仅有江苏、浙江、重庆、贵州和甘肃 5 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。

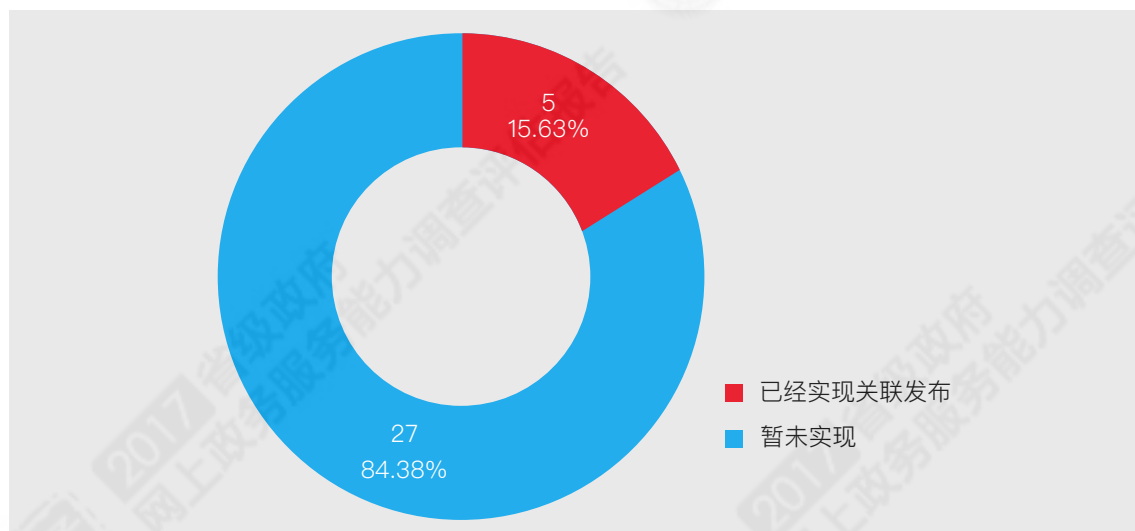


图 3-26 办事指南与权力清单关联度情况分析

调查发现，由于权力清单的发布管理平台和网上政务服务平台未形成有效的联动机制，权力事项的确定部门和实施部门对事项定义和口径不尽相同，权力合并拆分，形成层层“套娃”，最前一公里权力事项被极大“压缩”，到最后一公里时又被全部“还原”，大的“套娃”少了，小的“套娃”增多了，权力清单的事项数量和具体实施办理的事项数量存在不对称，清单有权力、办事无指南，权力发布和权力实施“两张皮”现象较为普遍。

（六）权力事项清单要素完备程度

如图 3-27 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）公布的省本级权力清单中，20 个地区按照中办、国办印发的《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》相关要求，对其工作部门经过确认保留的行政职权，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，对社会进行了公开发布。

分析得出，31 个地区公布了事项的名称和行使主体两项要素内容，占比为 100%；30 个地区公布了事项的类型和实施依据两项要素内容，占比为 96.77%；行政事项统一权力编码规范相对较弱，21 个地区公布了事项的编码，占比 67.74%。

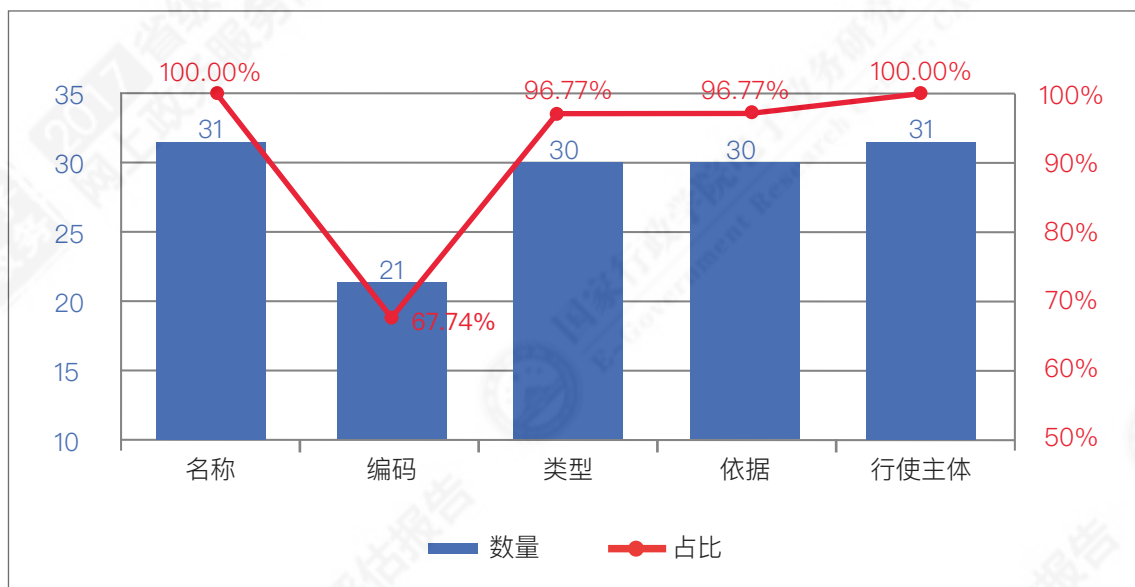


图 3-27 权力清单要素完备程度分析

（七）办事指南要素完备程度

办事指南是群众办事按图索骥的“说明书”，是解决政府部门长期以来“随意审”、“任性批”的“重锤”。如图 3-28 所示，贵州、福建和安徽提供的办事指南要素最为精细，办事指南要素数量分别为 39 项、38 项和 36 项。调查发现，贵州省在省政务服务中心统筹推动下，通过将行政审批“八公开”细化为办事指南统一标准，固化减环节、砍材料、优流程的成

果，变“繁文缛节”为“删繁就简”，打造了要素最全面、内容最精确的办事“一本通”。安徽省以办事群众需求为导向，全面规范事项办事指南内容、制定涵盖审批服务每一个环节的标准，做到有标可依、标准齐全、全面覆盖。并在服务提供规范中引入时间矩阵和责任追溯流程，对审批办理的步骤、责任人、工作时间、流转记录和责任追溯都进行明确，推行节点式控制。

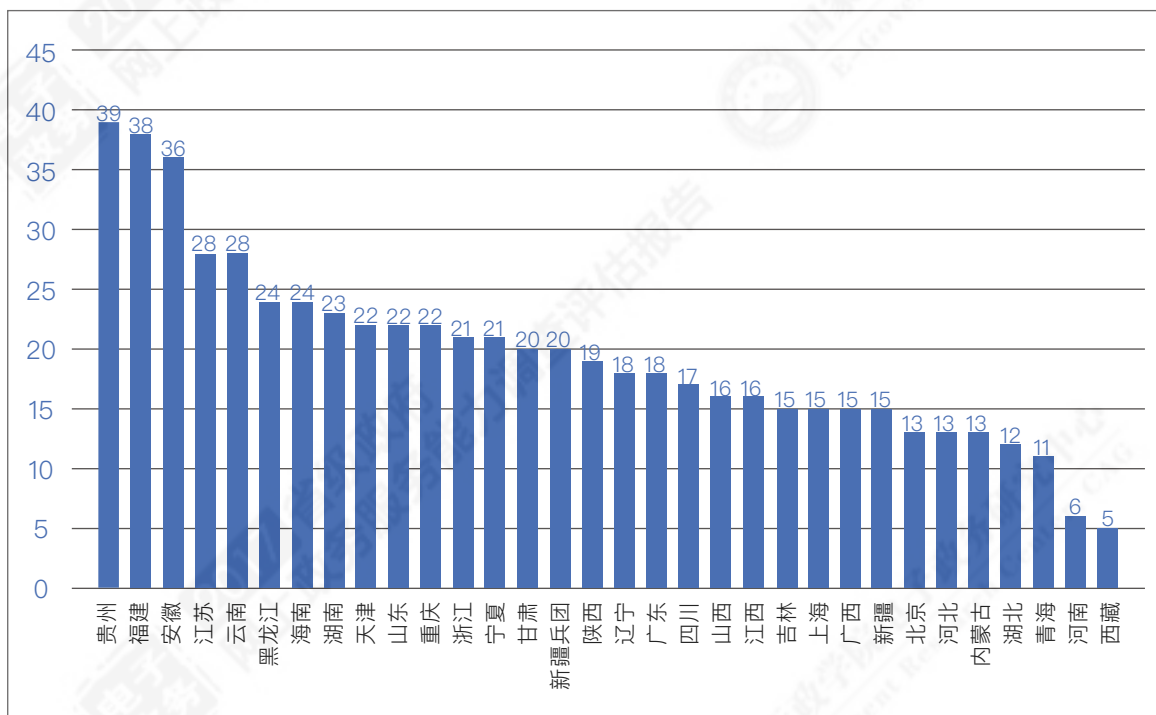


图 3-28 办事指南要素完备程度分析

（八）要素规范统一

分析得出，各地区政务服务事项“三级四同”尚需强力推进，如图 3-29 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，天津、山西、上海、江苏、浙江、山东、广东、广西、海南和四川 10 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”¹²，为实现信息共享和业务协同，提供无差异、均等化、扁平化、便利化、规范化政务服务奠定了基础。

¹² 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。

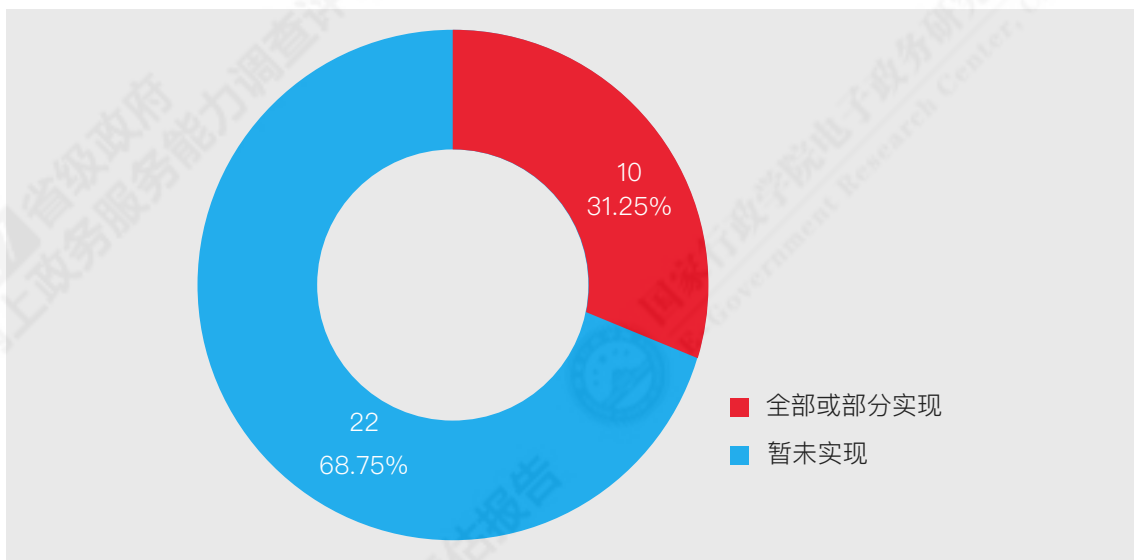


图 3-29 政务服务事项规范化程度分析

专栏 5：江苏开展“权力大普查”，实现权力事项“三级四同”



2016 年 10 月 8 日，江苏正式启动权力清单标准化工作。“权力大普查”涉及到 65 家省级部门。最终编制完成《省市县（市、区）政府部门行政权力清单》，同时实现了相同行政权力事项在省、市、县三级的权力名称、类型、依据、编码相统一。

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”，通过逐条逐项梳理检查办事指南的基本信息、申请材料、办理流程、表格及样表下载和收费信息等内容，衡量办事指南公布的相关要素信息的准确性、完整性、详实性和实用性。本年度办事指南准确度数据采集样本为各地区各省直部门在其网上政府服务平台或门户网站相关栏目发布的行政许可类事项。

（一）事项基本信息

如图 3-30 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团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 84.63% 的事项明确标注了所属事项类型，比 2015 年提升 29.01%，24 个地区超过平均值，占比为 75%。调查发现，18 个地

区标注度极高，需要引起重视的是，江苏、西藏、青海和新疆生产建设兵团等地区事项类型提供方面，存在要素缺失或提供率不高的现象。

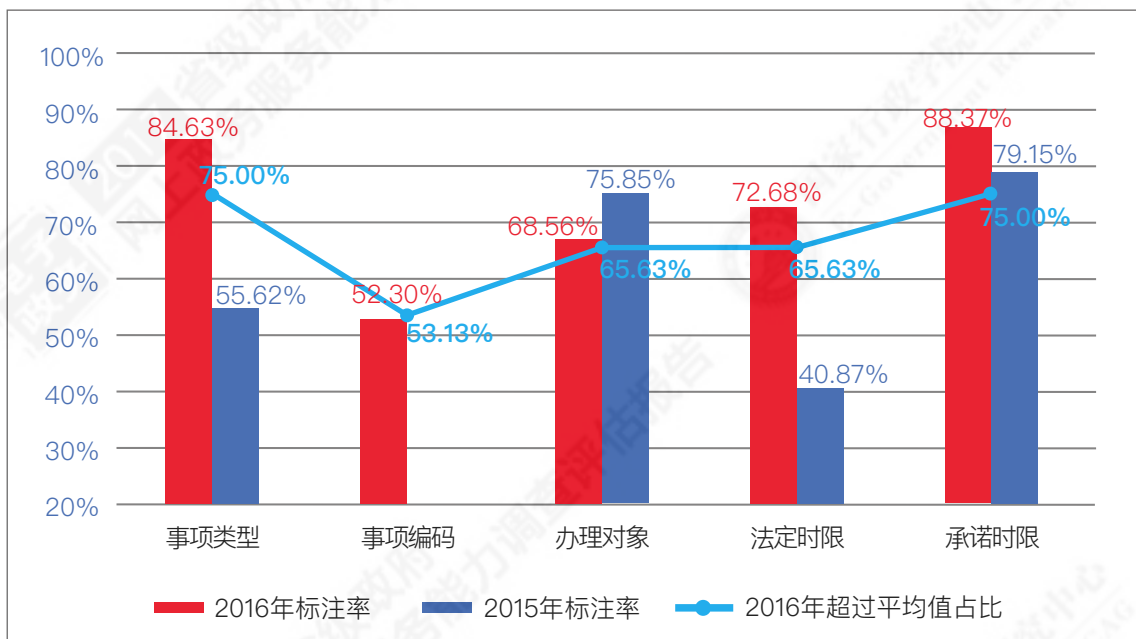


图 3-30 办事指南基本信息标注情况分析（一）¹³

平均 52.30% 的事项发布了事项编码，17 个地区超过平均值，占比为 53.13%。调查发现，有 11 个地区的全部事项提供了事项编码，需要引起重视的是，目前仍有 9 个地区的所有事项未提供事项编码。

平均 68.56% 的事项明确标注了办理对象信息，比 2015 年标注率降低 7.29%，21 个地区超过平均值，占比为 65.63%。调查发现，有 7 个地区准确度极高，需要引起重视的是，天津、河北、吉林、西藏、青海和宁夏等地区办理对象信息提供方面，存在要素缺失或提供率不高的现象。

平均 72.68% 的事项明确标注了事项的法定办结期限，比 2015 年标注率提升 31.81%，21 个地区超过平均值，占比为 65.63%。调查发现，有 11 个地区的所有事项都提供了法定期限信息，需要引起重视的是，河北、重庆和西藏等地区目前提供的办事指南法定办结期限要素存在缺失。

平均 88.37% 的事项明确标注了事项的承诺期限，比 2015 年标注率提升 9.22%，24 个地区超过平均值，占比为 75%。调查发现，有 12 个地区的所有事项都提供了承诺办结时限信息，需要引起重视的是，河南、西藏和新疆等地区承诺期限提供方面，存在要素缺失或提供率不高的现象。

¹³ 2015 年度评估事项编码未纳入评估指标体系

如图 3-31 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团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 58.66% 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 2015 年标注率提升 15.74%，20 个地区超过平均值，占比为 62.50%。调查发现，江苏、福建和上海等地区提供的办理地点信息准确性较高，平均 98% 以上的事项都提供了准确明晰的办理地点。需要引起重视的是，河北、山西、吉林、西藏和宁夏等地区办理地点提供方面，存在要素缺失或提供率不高的现象。

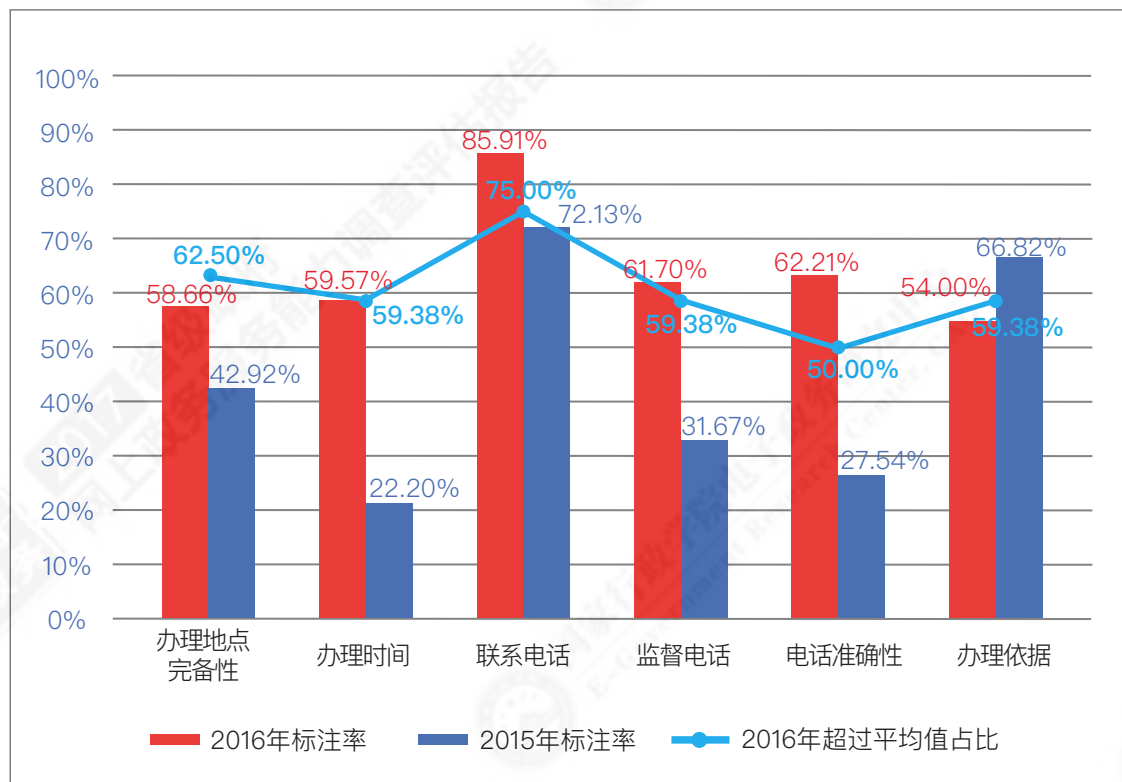


图 3-31 办事指南基本信息标注情况分析（二）

平均 59.57% 的事项明确标注了事项受理的工作时间，比 2015 年标注率提升 37.37%，19 个地区超过平均值，占比为 59.38%。调查发现，内蒙古、上海、江苏、福建、广西、贵州和新疆生产建设兵团等地区超过 99% 的事项都明确提供了具体办理时间，需要引起重视的是，河北、山西、吉林、黑龙江、安徽、四川、西藏、青海和宁夏等地区受理工作时间提供方面，存在要素缺失或提供率不高的现象。

平均 85.91% 的事项明确标注了事项受理部门的联系电话，比 2015 年标注率提升 13.78%，24 个地区超过平均值，占比为 75%。调查发现，吉林、上海、江苏、安徽、广西和陕西等地区受理部门的联系电话提供率极高，需要引起重视的是，河北和西藏等地区联系电话提供方面，存在要素缺失或提供率不高的现象。

平均 61.70% 的事项明确标注了事项监督部门的联系电话，比 2015 年标注率提升 30.03%，19 个地区超过平均值，占比为 59.38%。调查发现，上海、江苏、安徽、贵州和陕西等地区监督联系电话提供率极高，需要引起重视的是，河北、内蒙古、吉林、河南、广西、四川、西藏和宁夏等地区监督电话提供方面，仅有不超过 10% 的事项提供了监督电话，存在要素缺失或提供率不高的现象。

平均 62.21% 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，比 2015 年提升 34.67%，16 个地区超过平均值，占比为 50%。调查发现，江苏、安徽和贵州等地区提供的电话准确性和接通率较高，需要引起重视的是，河北、山西、吉林和西藏等地区电话准确性较低。

平均 54% 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款和款项的具体内容，比 2015 年标注率降低 12.82%，19 个地区超过平均值，占比为 59.38%。调查发现，上海和山东等地区超过 99% 的事项都提供了较为准确的办理依据信息，需要引起重视的是，山西、内蒙古、吉林、湖南、重庆、云南和西藏等地区仅有不超过 2% 的事项提供了该事项详细的办理依据信息。

专栏 6：贵州省规范审批标准，变“弹性审”为“标准批”

贵州省通过细化审查标准，逐项逐环节明确细化审查标准，并在贵州省网上办事大厅公开，避免办理条件模糊、许可标准不明晰、不统一，全省同一事项同一审查标准，让不同地方的不同审批人员以“一把尺子”行使审批权力，使自由裁量不再“自由”，弹性审批失去“弹性”

通过对各地区原始数据进行分析，办事指南基本信息要素仍有待完善，主要存在的问题是：一是部分地区办事指南模板缺失相关要素信息。二是模板已经设置要素信息，但具体内容存在漏填、未填现象。三是办事地点信息仅提供单位名称或政务服务中心窗口，未明确到具体街道和门牌号码。四是办理依据仅有法律法规名称，未明确到具体条款和内容。调查中发现存在的具体问题如表 3-3 所示。

表 3-3 办事指南基本信息要素存在的部分问题图例

问题图例	存在问题
	信息漏填或未填
	办事指南模板中法定时限要素缺失
	未列明事项设立的法定依据的具体条款内容
	办理地点未明确到具体街道和门牌号码

（二）申请材料信息

如图 3-32 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团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 82.40% 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 2015 年标注率提升 5.20%，18 个地区超过平均值，占比为 56.25%。调查发现，上海、福建、山东和宁夏等地区提供的所需材料信息准确性较高，平均 99% 以上的事项都提供了准确的材料名称信息。需要引起重视的是，河南、西藏和新疆等地区，仅有不超过 60% 的事项材料名称较为准确，存在材料名称信息缺失或提供率不高的现象。

平均 70.08% 的事项明确标注了事项受理所需材料的来源或材料的出具部门，比 2015 年标注率降低 6.42%，22 个地区超过平均值，占比为 68.75%。调查发现，上海、福建、重庆和陕西等地区有超过 99% 的事项所需材料来源准确度较高，需要引起重视的是，河北、湖南、西藏和青海等地区较多事项所需材料的来源信息，存在要素缺失或提供率不高的现象。

平均 51.46% 的事项明确标注了事项受理所需材料的具体份数，比 2015 年标注率提升 20.92%，15 个地区超过平均值，占比为 46.88%。调查发现，上海、安徽、广西和重庆等地区有超过 99% 的事项所需材料都明确提供了所需数量，需要引起重视的是，天津、山西、山东、西藏和陕西等地区仅有不超过 10% 的事项所需材料注明了所需数量要求，存在要素缺失或提供率不高的现象。

平均 62.89% 的事项明确标注了事项受理所需材料的介质要求，如原件、复印件、电子版等具体要求，比 2015 年标注率提升 14.34%，19 个地区超过平均值，占比为 59.38%。调查发现，上海、安徽和重庆等地区有超过 99% 的事项所需材料都明确注明了介质要求，需要引起重视的是，内蒙古、山东、西藏和陕西等地区仅有不超过 10% 的事项所需材料注明了所需数量要求，存在要素缺失或提供率不高的现象。

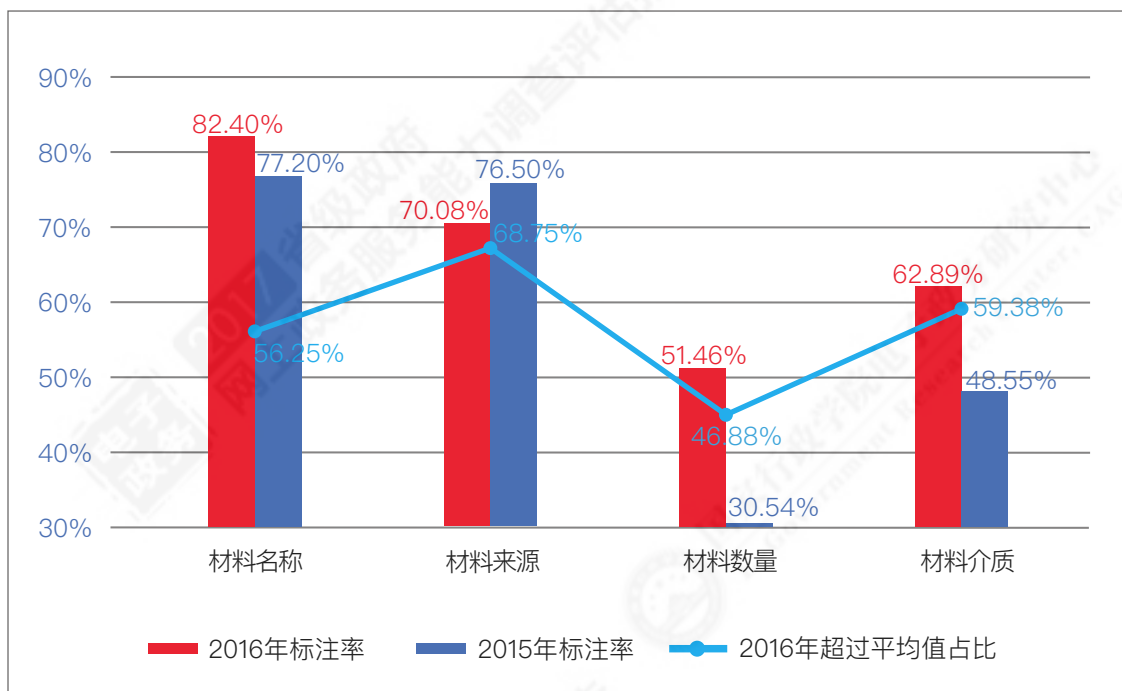
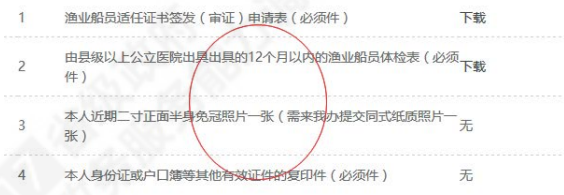


图 3-32 申请材料要素信息标注情况分析

通过对各地区原始数据进行分析，办事指南申请材料信息内容提供度和准确度仍有待提升，主要存在的问题是：一是部分地区办事指南模板缺失材料的数量、来源和介质要求等要素。二是模板已经设置相关要素信息，但具体内容存在漏填、未填现象。三是存在“其他材料”和“相关材料”等兜底性用词。调查中发现存在的具体问题如表 3-4 所示。

表 3-4 办事指南申请材料要素存在的部分问题图例

问题图例	存在问题
	材料来源或出具单位 信息漏填或未填
	存在“其他材料”、“相关材料” 等兜底性用词
	未提供所需材料具体份数 和介质要求
	所需材料具体份数信息内容缺失

(三) 办理流程

办理流程重点调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，各环节要素中内容及要点是否准确明晰。是否以图片或表格等其它形式，明确清晰地提供办理流程的信息。

如图 3-33 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团网上政务服务平台发布的各省直部门办事指南中，平均 85.33% 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 2015 年提供率提升 5.83%，23 个地区超过平均值，占比为 71.88%。平均 73.37% 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 2015 年提供率提升 4.75%，23 个地区超过平均值，占比为 71.88%。平均 52.44% 的事项提供了办理流程图，比 2015 年提供率提升 13.04%，16 个地区超过平均值，占比为 50%。

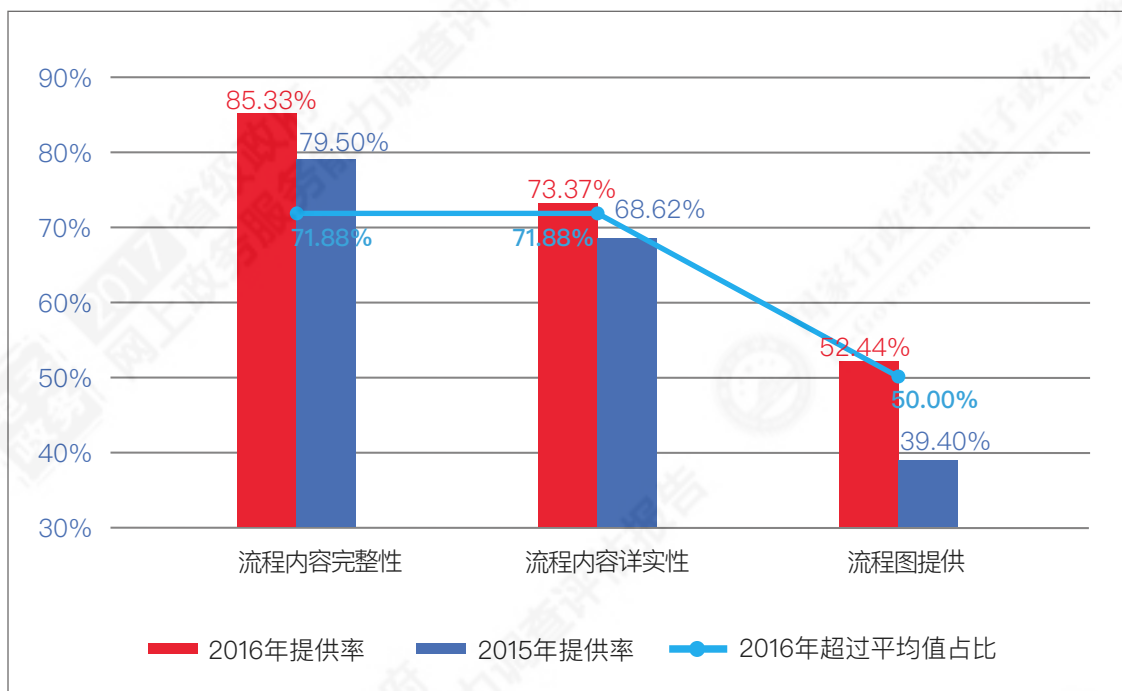


图 3-33 办理流程要素信息标注情况分析

专栏 7：海南审批事项推行“承诺审批制”



海南省在试点成功的基础上，按照“一书三清单”的要求，办事方自行对照是否符合条件，由企业法人签署真实性承诺书。审批部门核对无误即发放批件和许可证。审批以后，监管部门组织核查或复核，如有虚假，企业按承诺书自愿承担相应责任。全省食药监系统“承诺审批制”审批模式办件量为 4500 多件，未出现违反承诺的情况

（四）表格及样表下载

如图 3-34 所示，总体来看，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团网上政务服务平台发布的各省直部门办事指南中，**表格及样表下载服务提供比例过低**。需要申请人提交的表格材料，平均仅有 59.46% 的事项提供了空白表格下载服务，16 个地区超过平均值，占比为 50%；平均仅有 43.57% 的事项提供了示范样表下载服务，17 个地区超过平均值，占比为 53.13%。

调查发现,黑龙江、辽宁、上海、江苏、广西和陕西等地区空白表格下载服务提供较好,90%需要申请人提交的表格材料,都提供了下载服务。河北、山东和西藏3个地区提供率相对较低,仅有不超过5%的事项提供了空白表格下载服务。辽宁、上海、江苏和陕西等地区示范表格下载服务提供较好,90%需要申请人提交的表格材料,都提供了示范表格下载服务。河北、河南、湖南、西藏和宁夏等地区提供率相对较低,仅有不超过5%的事项提供了示范表格下载服务。

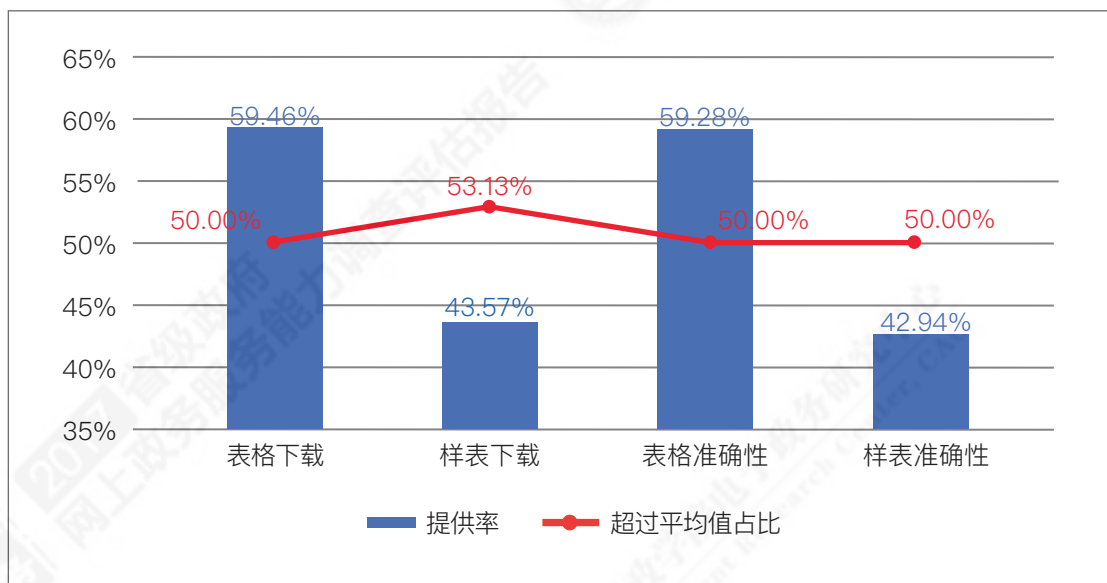


图 3-34 表格下载要素信息提供情况分析

（五）收费信息公示

如图 3-35 所示,全国 31 个省(自治区、直辖市)及新疆生产建设兵团网上政务服务平台发布的各省直部门办事指南中,需要涉及收费的事项,收费信息公示情况良好,平均 79.19% 的事项明确标识了收费要求,比 2015 年标注率提升 16.87%,25 个地区超过平均值,占比为 78.13%。平均 76.32% 的事项明确提供了具体收费标准、算法和收费依据,比 2015 年标注率提升 16.71%,24 个地区超过平均值,占比为 75%。

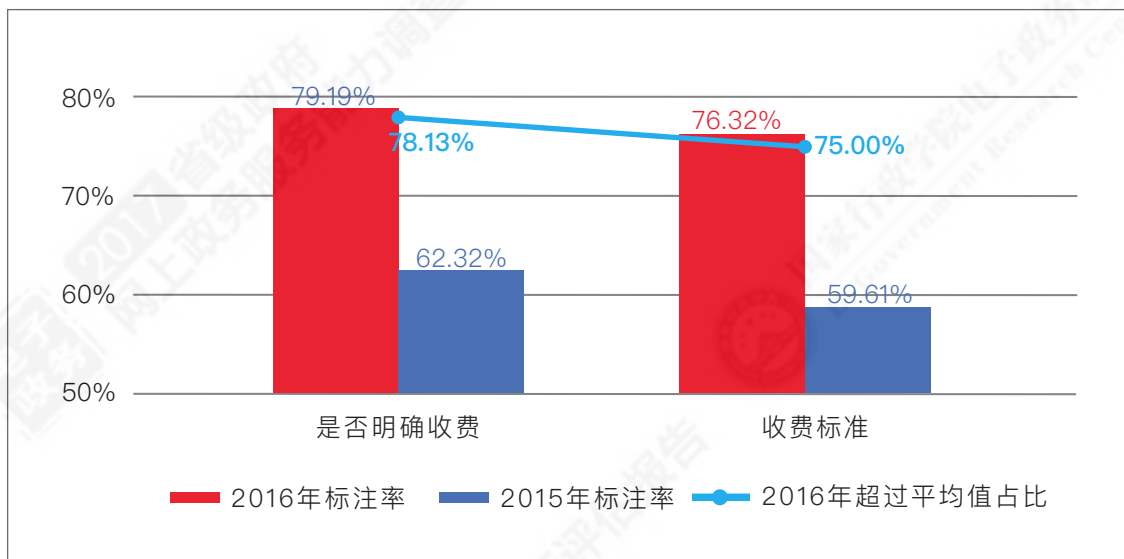


图 3-35 收费信息要素信息标注情况分析

五、在线服务成熟度

在线服务成熟度重点评估网上政务服务提供的“可办性”，通过制定网上政务服务办理深度标准，衡量各事项的在线办理实现程度。围绕网上统一身份认证体系、证照互认和网上支付等方面内容，衡量政务服务在线一体化办理程度。

（一）在线服务深度

为便于了解各事项目前实现的网上服务深度，本报告将在线服务深度分为信息公开、单项服务、交互服务和在线办理四个标准阶段。

调查发现，如图 3-36 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，各省直部门负责实施的行政许可事项中，**100%** 的事项已经实现政务服务事项信息的全面公开，申请人可以通过网站查看事项的相关信息和办事指南，但相关申请材料的表格（文本）信息无法提供网上下载，需到现场领取填写。**80.41%** 的事项在信息公开的基础上，实现了单项服务提供和相关申请材料的表格（文本）信息网上下载功能，但无法提供网上提交功能，仍需到现场提交办理。**62.33%** 的事项在单项服务的基础上，实现了双向处理，申请人不仅可以下载文件，还可以在线提交相关申请材料进行预审（预受理、预约）。**56.47%** 的事项在交互服务的基础上，实现了在线办理，申请人可以通过网络进行在线预约、预审、受理、查询、咨询等服务。

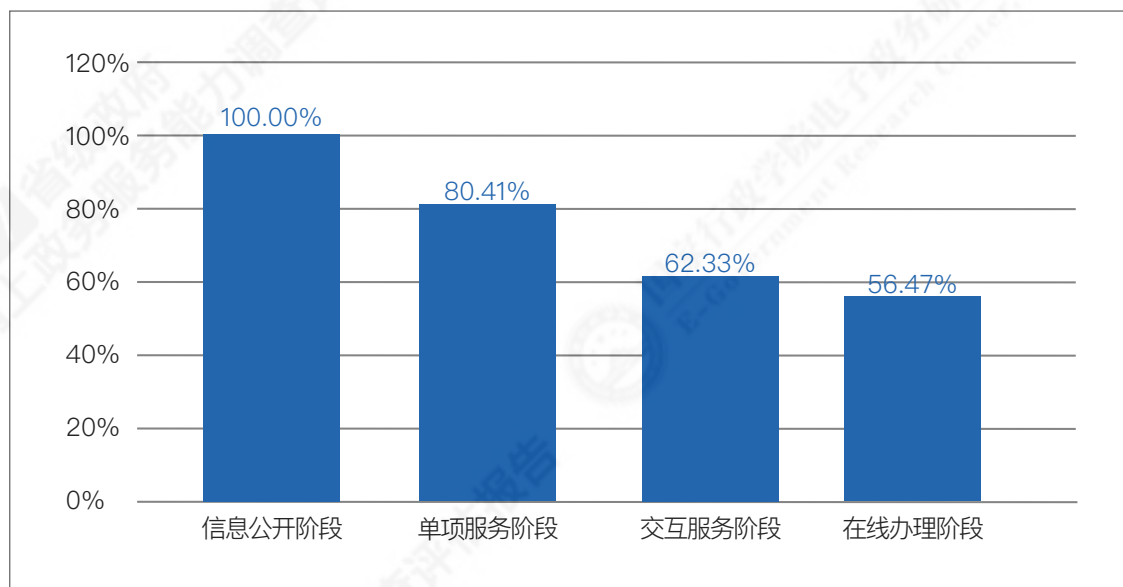


图 3-36 网上服务深度分析

调查发现，如图 3-37 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，10 个地区纳入权力清单的行政许可类事项已有实现全程网办（在线提交资料、办理、核准，审批结果物流递送，整个办事过程无需到现场）的事项。

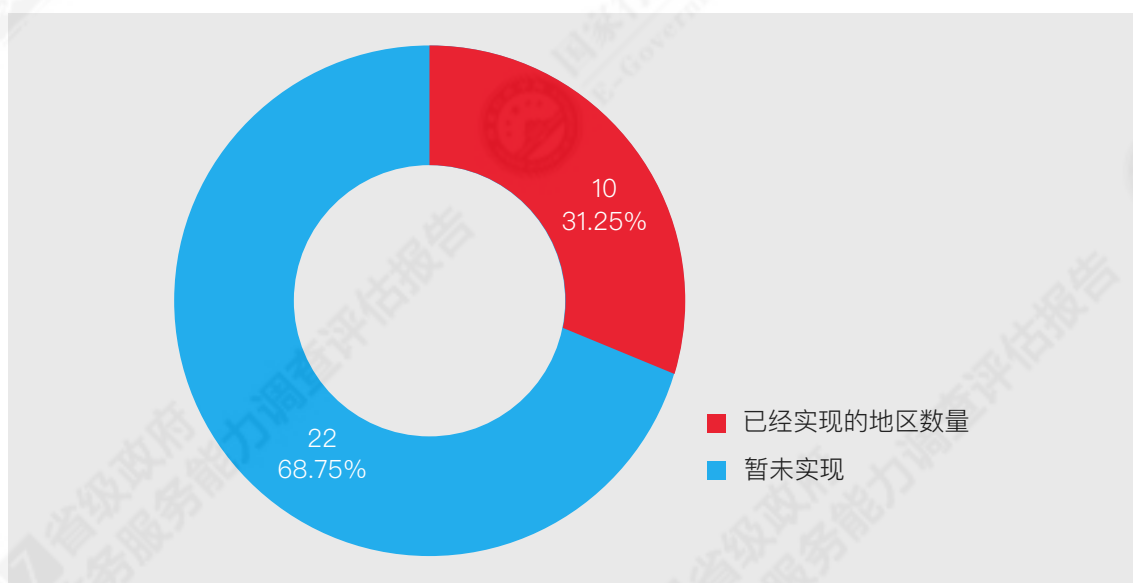


图 3-37 省级网上政务服务平台实现全程网办的情况

专栏 8：浙江省推进“最多跑一次”改革



推进“最多跑一次”改革，是浙江省“四张清单一张网”改革的再深化再推进，是“放管服”改革的浙江探索、浙江实践。按照全面推进、分步快走的要求，全省各级政府部门共梳理群众和企业到政府办事“最多跑一次”事项（第一批）40961项，其中：省直单位516项，中央直属部门在浙单位234项，设区市本级平均674项，县（市、区）平均364项

（二）统一身份认证体系

分析发现，统一身份认证体系已经成为发展趋势。如图 3-38 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，15 个地区已经建立统一身份认证体系，其中，吉林、上海、江苏、浙江、江西、山东、河南、广东、四川、贵州和甘肃等 11 个地区，针对自然人和法人建立了认证体系。调查发现，在建设模式方面，24 个地区已经或计划通过全省集中统一的模式建立统一身份认证体系，3 个地区已经或计划通过省市两级的模式建立统一身份认证体系。

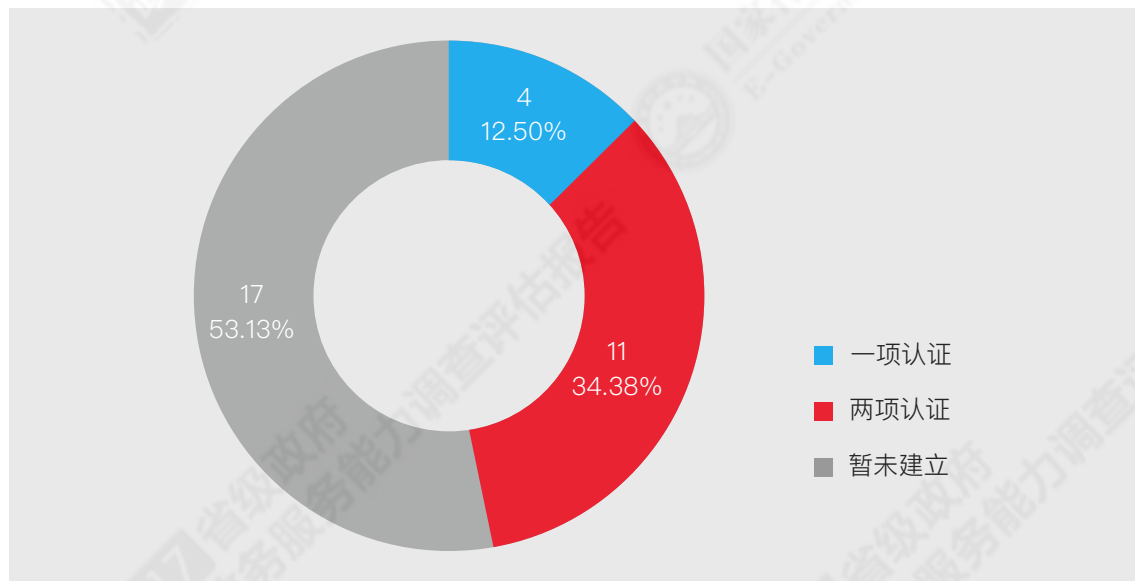


图 3-38 身份认证体系建设情况分析

（三）单点登录

如图 3-39 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，13 个地区通过统一身份认证体系，已经实现或部分实现本地区省级政务服务平台“一次认证，全网通行”。

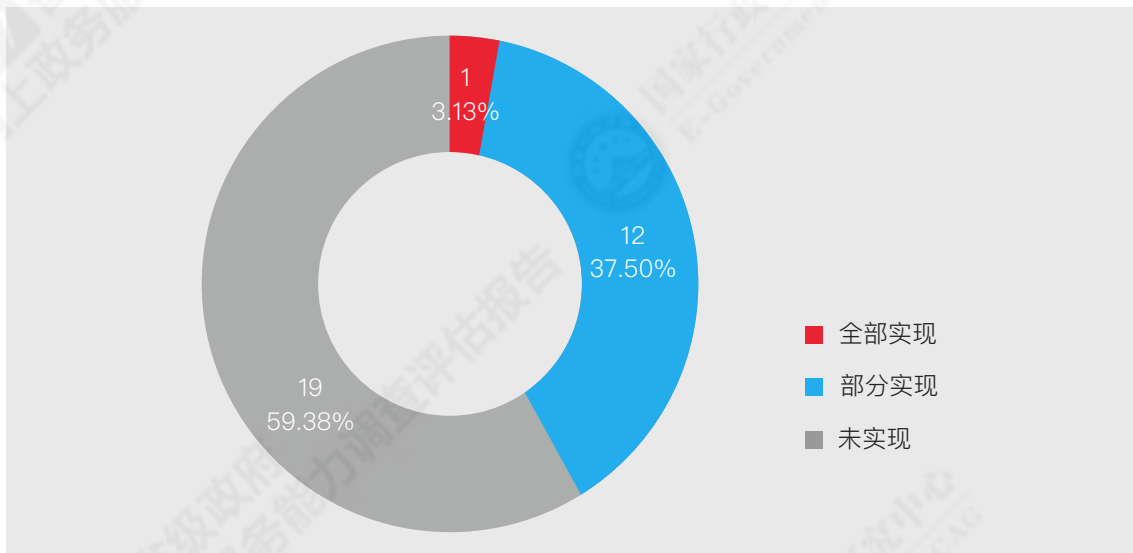


图 3-39 单点登录情况分析

专栏 9：山东推行“一号注册、全省漫游”的网上政务服务



2016 年 10 月 26 日，山东省政务服务平台互联互通开始试运行，标志着山东省政务服务平台实现了省、市、县之间及部门之间的联通，至此山东基本形成了全省政务服务“一张网”运行和公众办事“一号通”。通过全省统一的公众身份认证系统，改变了过去需要多次重复注册、验证的状况，实现了全省政务服务的统一注册、统一查询、统一监督。

（四）权力事项库建设

调查发现，目前各地区权力事项库已经基本建成，覆盖层级有待提升。如图 3-40 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，28 个地区已经建设了统一标准的行政权力事项数据库，占比为 87.50%。其中，3 个地区实现省、市、县、乡四级覆盖，占比 9.38%；16 个地区实现了省、市、县三级覆盖，占比 50%；2 个地区实现省、市两级覆盖，占比 6.25%；7 个地区实现省本级部门覆盖，占比 21.88%。

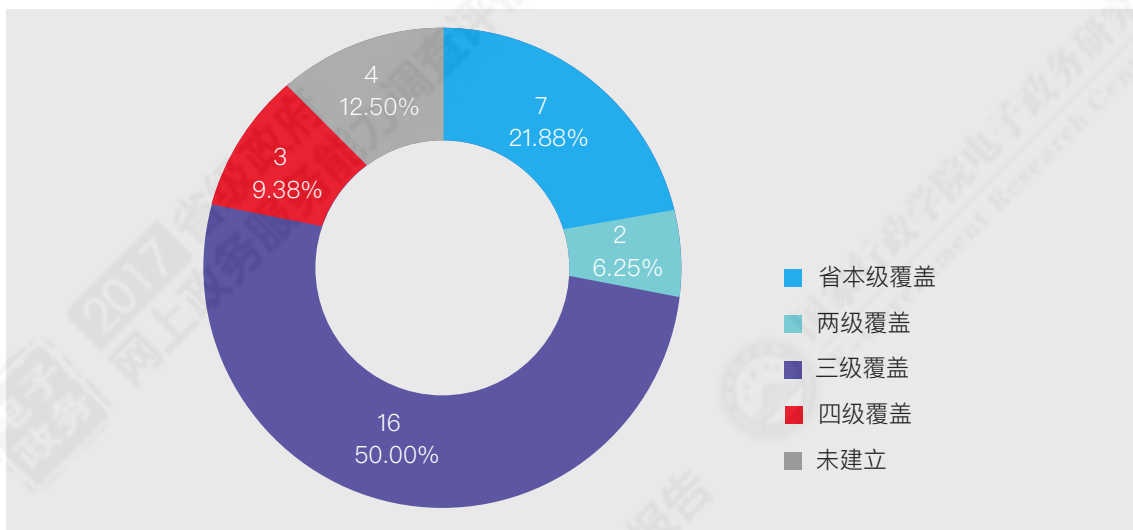


图 3-40 统一行政权力事项库建设情况分析

（五）电子证照库

调查发现，电子证照库建设已经成为各地区重点关注内容。全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团已经或计划建设省级电子证照库。如图 3-41 所示，浙江、福建、广东、海南、贵州、西藏和甘肃 7 个地区已经建设完成省级电子证照库，占比 21.88%；暂未建成的 25 个地区中，北京、吉林、江西、山东、广西、重庆和云南 7 个地区正在建设省级电子证照库，占比 21.88%；其他 18 个地区已经有建设省级电子证照库计划，占比 56.25%。

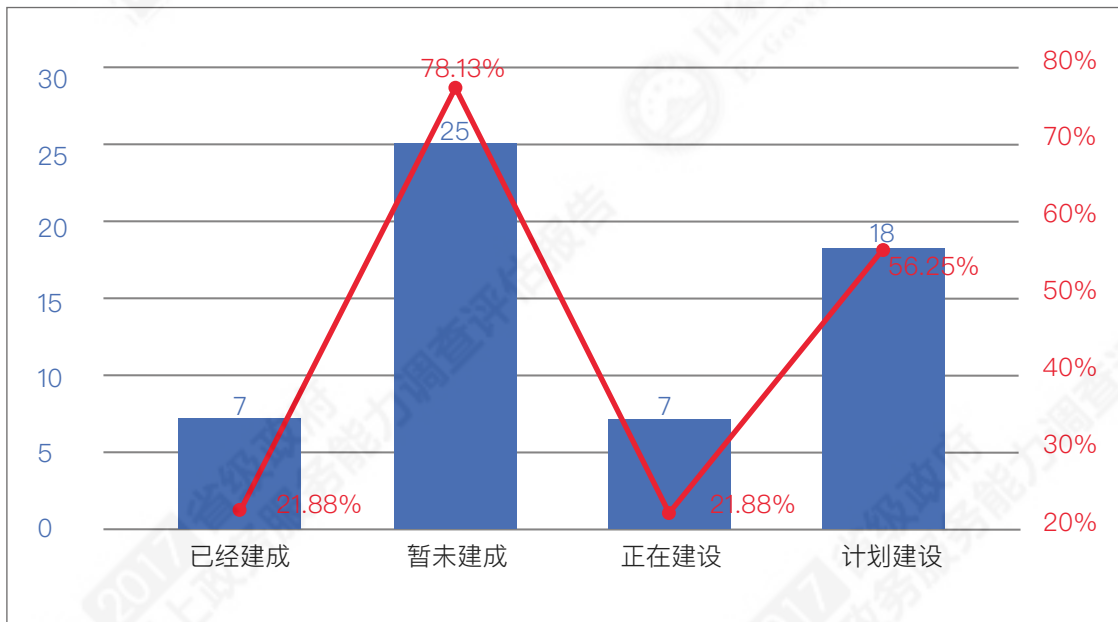


图 3-41 省级电子证照库建设情况分析

专栏 10：甘肃省推进部门间数据共享和业务协同



甘肃省已经初步建立了省级人口库、法人库、电子证照库和监管信息库，汇聚了全省 2300 多万人口数据以及 230 多万法人数据。甘肃政务服务网通过调用数据服务接口实现了甘肃政务服务网个人、法人用户注册的实名认证；行政审批系统通过调用数据服务接口实现信息的自动补全与数据校验；省食药监局、省卫计委、省商务厅等部门通过调用数据服务接口，实现了本部门基础数据的完善

(六) 统一赋码

调查发现，统一赋码工作稳步开展，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，21 个地区已经开展了政务服务事项统一赋码的工作。如图 3-42 所示，9 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，占比 28.13%；12 个地区围绕权力事项开展了统一赋码工作，占比 37.50%；仍有 11 个地区，未开展政务服务事项的统一赋码工作，占比 34.38%。

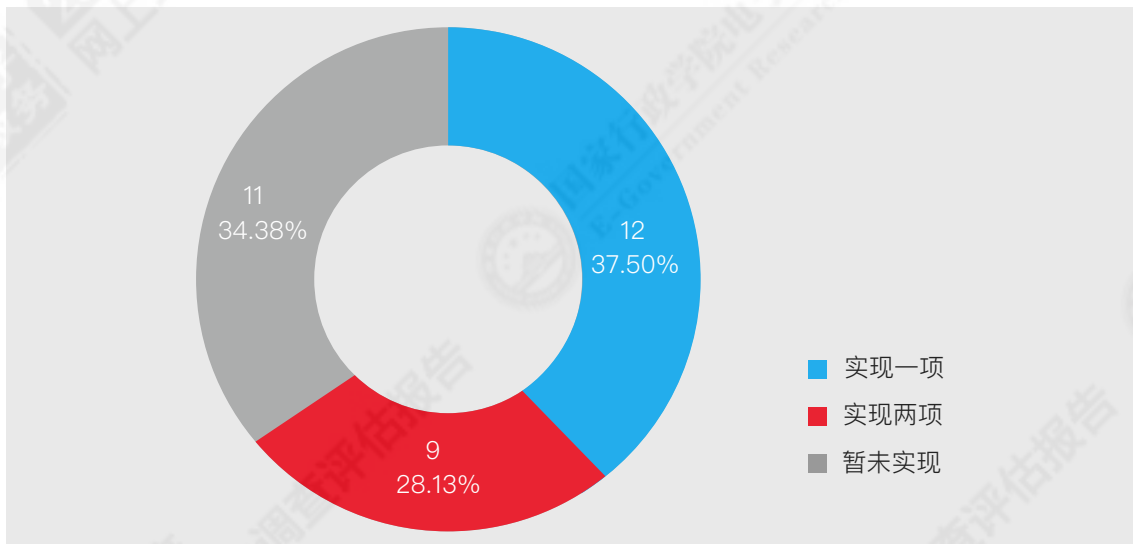


图 3-42 统一赋码情况分析

(七) 统一审批平台

调查发现，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，27 个地区已经建设了统一行政审批平台。

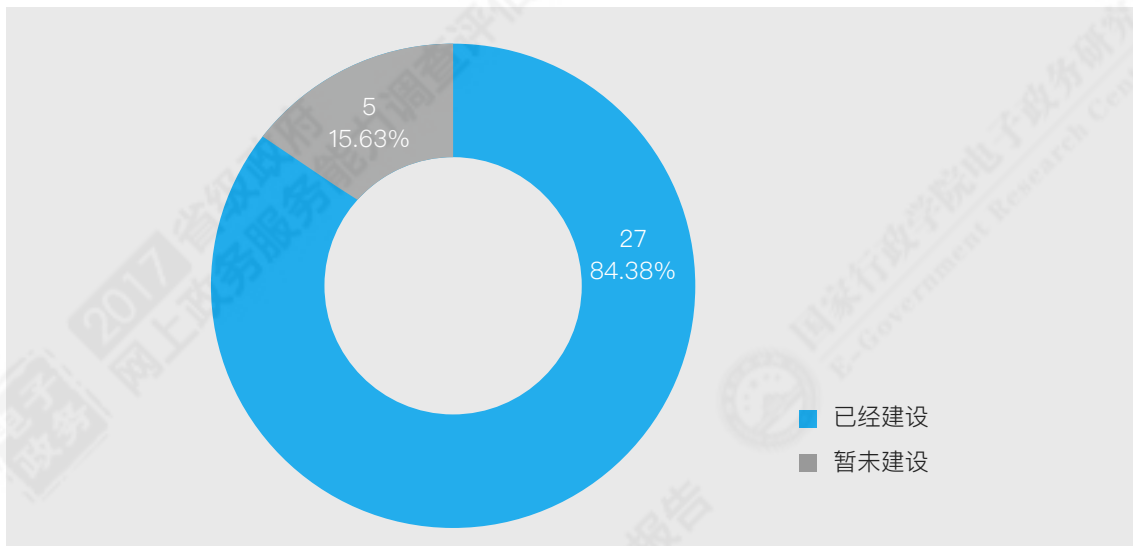


图 3-43 统一行政审批平台建设情况分析

（八）统一查询

如图 3-44 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，26 个已经实现行政许可事项办件信息的统一查询。其中，浙江、广西、海南、贵州和宁夏 5 个地区已经实现省、市、县、乡四级统一查询；12 个地区已经实现省、市、县三级统一查询；9 个地区实现省本级部门统一查询。

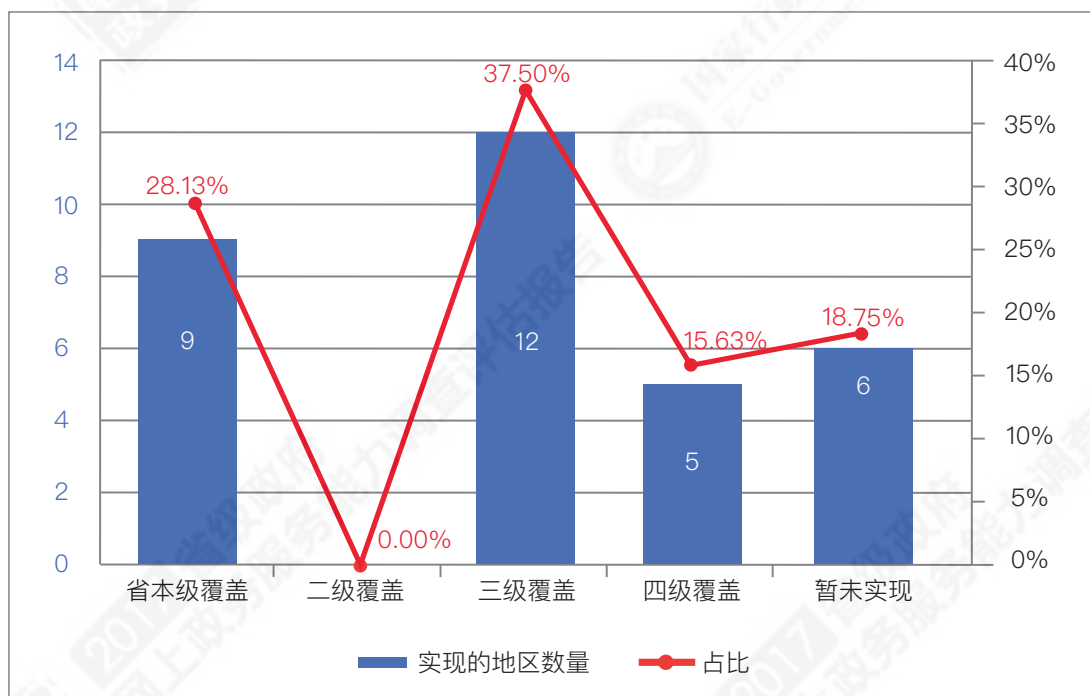


图 3-44 办件信息统一查询情况分析

专栏 11：重庆市行政审批“一网查询”



重庆市网上行政审批大厅将系统生成的统一服务监管码，作为唯一“身份证”，与审批行为绑定，在审批周期“处处留痕”。办事群众登录平台后，通过统一的服务监管码，可以随时查询事项办理进度和相关信息

(九) 咨询服务

调查发现，咨询服务已经普及，大部分地区都提供了不同方式的咨询服务，咨询方式仍需优化。如图 3-45 所示，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，11 个地区可以提供及时在线咨询服务，占比 34.38%；12 个地区可以提供留言咨询服务，占比 37.50%。

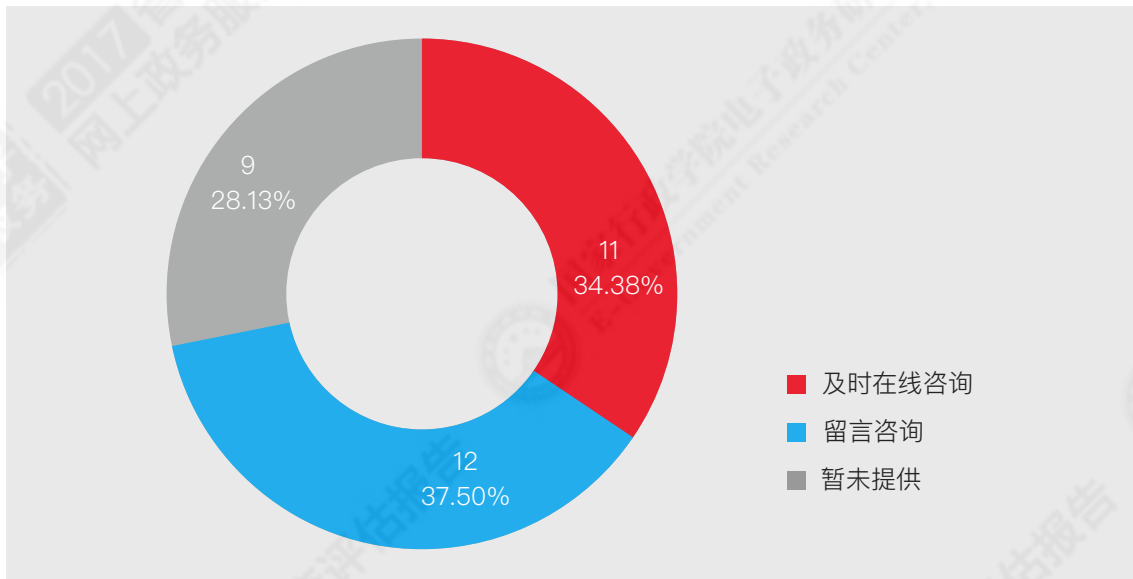


图 3-45 统一咨询服务提供情况分析



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 2017

伴随信息技术的发展,互联网便捷性、迅速性的优势日益凸显,信息化在提升政务服务水平方面的重要作用日渐显现,极大地促进了政府管理和信息技术的深度融合。在全面实施网络强国战略背景下,推进“互联网+政务服务”是贯彻落实党中央、国务院简政放权、放管结合、优化服务改革等决策部署向纵深发展的关键环节。为加快转变政府职能,优化政务服务供给模式,提升政务服务能力和质量提供了新的路径,成为新常态下政府治理能力提升的重要支撑。

一、发展环境日趋完善

一是推进信息化建设是党中央重大战略任务。没有信息化就没有现代化,在信息技术迅猛发展的全球环境下,信息化是国家综合实力和现代化程度的重要标志,是转变经济发展方式的战略举措,是新形势下实现科学发展的重要手段。习近平总书记在网络安全和信息化工作座谈会上,从战略高度明确了信息化的发展思路、目标和重点,强调要以信息化推进国家治理体系和治理能力现代化。十八大报告中已明确把“信息化水平大幅提升”列为2020年全面建成小康社会的目标之一,提出了“四化同步发展”的战略布局,将信息化作为推动“新型工业化、城镇化、农业现代化”持续发展的支撑平台和重要保障。十八届四中全会提出,“加强互联网领域立法、推进政务公开信息化,加强互联网政务信息数据服务平台和便民服务平台建设”。十八届五中全会提出了“网络强国、‘互联网+’行动计划、国家大数据等战略要求”。信息技术迅猛发展的环境下,大力推进信息化建设,成为新时期发展的客观需要,更是贯彻落实党中央、国务院战略决策的重要行动。

二是中央领导同志高度重视“互联网+政务服务”工作。一年来,中央领导同志曾在多场合、高频率地强调大力推进“互联网+政务服务”工作的重要意义。2016年4月19日,习近平总书记在网络安全和信息化工作座谈会上提出,“加快推进电子政务,鼓励各级政府部门打破信息壁垒、提升服务效率,让百姓少跑腿、信息多跑路,解决办事难、办事慢、办事繁的问题”。2016年10月9日,在中央政治局第三十六次集体学习时,习近平总书记再次提出,“要以推行电子政务、建设新型智慧城市等为抓手,以数据集中和共享为途径,建设全国一体化的国家大数据中心,推进技术融合、业务融合、数据融合,实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务”。2016年5月9日,李克强总理在全国推进简政放权放管结合优化服务改革电视电话会议上提出,“要优化政府服务,提高政务服务效率,依托‘互联网+政务服务’,让企业和群众办事更方便、更快捷”。2016年11月21日,在深化简政放权放管结合优化服务改革座谈会上,李克强总理再次强调,要“提升服务水平要在智能便捷、公平可及上下功夫。各级政府要争做服务企业和群众的‘行家里手’,推动‘互联网+政务服务’,加快建成互通共享的网上服务平台”。中央领导同志的重要批示精神,为“互联网+政务服务”的深入推进提供了有力遵循,提出了明确要求,指明了前进方向。

三是“互联网+政务服务”纳入国家战略。自2016年两会“互联网+政务服务”提出

以来，党中央、国务院高度重视“互联网+政务服务”相关工作的部署和开展工作。2016年9月14日，李克强总理主持召开的国务院常务会议，首次研究部署加快推进“互联网+政务服务”的重点工作。2016年12月，国务院印发《“十三五”国家信息化规划》，《规划》提出了支持善治高效的国家治理体系构建、形成普惠便捷的信息惠民体系等重点任务，将“互联网+政务服务”列入12项优先行动。要依托统一的数据共享交换平台，推动各部门业务系统互通对接、信息共享和业务协同，形成“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式。总体来看，加快推进“互联网+政务服务”，已经成为提升政府治理水平和服务经济发展的新引擎，标志着“互联网+政务服务”被纳入国家发展的战略体系。

四是重大政策进入全面实施高峰期。2016年，党中央、国务院着眼于国家治理体系和治理能力现代化的提升，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，做出一系列重大部署。完善顶层设计与推进制度建设为“互联网+政务服务”的健康、协调、可持续发展提供了强有力的保障。

2016年2月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于全面推进政务公开工作的意见》，提出要积极运用大数据、云计算、移动互联网等信息技术，提升政务公开信息化、集中化水平。加快推进“互联网+政务服务”，构建基于互联网的一体化政务服务体系，通过信息共享、互联互通、业务协同，实行审批和服务事项在线咨询、网上办理、电子监察，做到利企便民。

2016年4月，国家发展改革委等10个部门的《推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案》被国务院办公厅转发，《方案》提出了“两年两步走”的实施步骤，以80个信息惠民国家试点城市为试点单位，通过两年左右时间，实现“一号一窗一网”的目标，服务流程显著优化，服务模式更加多元，群众办事服务满意度显著提升。

2016年9月，国务院印发《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》，总体部署加快推进“互联网+政务服务”的工作。《意见》强调，要按照建设法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府的要求，坚持统筹规划、问题导向、协同发展、开放创新的原则，优化服务流程，创新服务方式，推进数据共享，推行公开透明服务，最大程度利企便民，让企业和群众少跑腿、好办事、不添堵，共享“互联网+政务服务”发展成果。《意见》提出，到2017年底前，各省（区、市）人民政府、国务院有关部门建成一体化网上政务服务平台，全面公开政务服务事项，政务服务标准化、网络化水平显著提升。2020年底前，建成覆盖全国的整体联动、部门协同、省级统筹、一网办理的“互联网+政务服务”体系，大幅提升政务服务智慧化水平，让政府服务更聪明，让企业和群众办事更方便、更快捷、更有效率。

2016年12月，国务院办公厅印发《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》，作为《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》的配套文件，《建设指南》针对一些地区和部门当前网上政务服务存在的服务不便捷、平台不互通、数据不共享、线上线下联通不畅、标准化规范化程度不高等问题，在总结相关地方部门政务服务平台建设经验基础上，按照“坚持问题导向、加强顶层设计、推动资源整合、注重开放协同”

的原则，围绕业务支撑体系、基础平台体系、关键保障技术体系、评价考核体系等方面，以服务驱动和技术支撑为主线，提出了规范行政权力运行、优化政务服务供给的信息化解决路径和操作方法，为构建统一、规范、多级联动的“互联网+政务服务”技术和服务体系提供保障。

“互联网+政务服务”的推进不仅是一项涉及全局、影响深远的系统工程，也是一项极具开创性的工作。2016年，各级政府科学谋划、规范引领，一系列重大方针政策进入到全面实施的高峰期，各项任务统筹规划、前后接续、梯次推进。从密集出台文件，到启动试点加快推进，再到全面铺展、扎实落地，顶层设计不断丰富完善，取得了突破性进展和阶段性成果。

调查发现，各地区已经按照党中央、国务院总体工作部署和总体要求，将推进“互联网+政务服务”纳入重要议事日程。31个省（自治区、直辖市）的政府工作报告中，都将“互联网+政务服务”列入2017年度重点工作之一。为便于政务服务的管理、建设和运维工作的开展，31个地区已成立相关机构，不少地区主要负责同志亲自抓“互联网+政务服务”工作的情况屡见不鲜。23个地区“互联网+政务服务”工作方案陆续颁布，通过制定配套政策、措施和实施方案，做好与国家顶层规划的衔接，确保政策连续性，把各项任务落到实处。

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”正逐步成为各级政府在深化改革背景下主动顺势而为的重要举措，成为政府治理和服务模式创新的新载体，推动了政府职能的转变，提高了政府服务的效率，促进了大众创业、万众创新政策落地。

专栏 12：省级政府《政府工作报告》摘要

省级政府	《政府工作报告》摘要
北京	进一步完善并严格落实权力清单和责任清单，加快四级政务服务体系建设，大力推行“互联网+政务服务”，让企业和群众办事更方便。
天津	进一步精简和规范行政许可，市区两级全面推行单一窗口、综合受理、部门协同等机制，提升集中受理、接办分离运转水平；加强公共服务平台建设，实行清单管理，加快建设审批“网上大厅”，提升“互联网+政务服务”水平。
河北	实施“互联网+政务服务”，打通信息孤岛，实行“一号申请、一窗受理、一网通办”，让信息多跑路、群众少跑腿。
山西	推进“互联网+政务服务”，提升“两平台”服务功能，建设全省政务服务“一张网”，实现服务事项“一号申请、一窗受理、一网通办”。

省级政府	《政府工作报告》摘要
内蒙古	建设公开、诚信、高效、廉洁的服务型政府。坚持“以公开为常态，不公开为例外”，全面推行政务公开，完善新闻发布制度，及时回应社会关切。大力推进政务诚信建设，各级政府要言必信、行必果，新官也要理旧账。
辽宁	推行“互联网+政务服务”。推进工商注册便利化，深化“多证合一”登记制度改革。建立市场准入负面清单制度和公平竞争审查制度。
吉林	完善政务服务“一张网”，推动实体政务大厅、网上办事大厅融合发展。深化公共资源交易领域改革，基本实现交易全程电子化。
黑龙江	坚持“多取消、审一次、真备案”，下放到市县级政府的审批事项，不具备承接条件的调整由省级审批，但只审一次；动态调整权力清单、责任清单、中介服务清单；全面推动“互联网+”审批和公共服务。
上海	推广“互联网+政务服务”。构建电子政务云基本框架，把网上政务大厅、事中事后综合监管平台等重点应用迁移上云。制定发布政务服务事项目录，把社区事务受理服务中心的所有服务事项接入网上政务大厅，实现实体政务大厅与网上政务大厅的衔接通办。
江苏	深入推进“放管服”改革，推动权力清单和互联网政务深度融合，加快建立高效便捷透明的审批体制。充分发挥政务服务“一张网”作用，使政府的服务更加精准便捷、更加规范透明。深入一线问政于民、问需于民、问计于民，积极主动做好服务，以公务人员的辛苦指数赢得人民群众的满意指数。
浙江	加快推进“最多跑一次”改革。按照“群众和企业到政府办事最多跑一次”的理念和目标，从与企业和人民群众生产生活关系最紧密的领域和事项做起，逐步实现全覆盖。全面推进简政放权，继续精减行政事业收费，倒逼各级各部门减权、放权、治权，加快形成覆盖行政许可、行政处罚、行政征收、行政裁决、行政服务等领域的“一次办结”机制。全面推行“互联网+政务服务”，逐步形成各项便民服务“在线咨询、网上办理、证照快递送达”的“零上门”机制，通过改革给人民群众带来更多获得感。
安徽	大力推行“互联网+政务服务”，加快形成投资项目在线审批监管平台。实行“一号申请、一窗受理、一网通办”，开展“减证便民”专项行动，全面清理各种证明和手续，最大程度方便群众和企业。
福建	全面提升政务服务水平，致力打造法治化、国际化、便利化的营商环境。以“最多跑一趟”倒逼简政放权、优化服务，深化省级行政审批“三集中”改革，全面推行“双随机一公开”监管。开展“减证便民”专项行动，让企业和群众办事更省时、省心、省钱。推行“互联网+政务服务”，建成省级一体化网上政务服务平台，实现“一号申请、一网通办、全程网办”。
江西	加强行政审批目录和行政权责清单的动态调整，年内基本完成省本级行政审批标准化建设。推行乡镇权责清单制度，抓好市县公共服务事项清单编制和公开发布工作。按照“应上必上，全程在线”要求，推动省本级服务事项网上办理和窗口办理。

省级政府	《政府工作报告》摘要
山东	加快政府管理与信息化融合,发挥省市县三级政务服务平台作用。全面公布市县乡公共服务事项目录。探索政务公开标准化规范化试点。建成运用企业信用信息公示系统。
河南	持续推动行政审批制度改革,坚持市场化配置资源。坚持“多取消、审一次、真备案”,下放到市县级政府的审批事项,不具备承接条件的调整由省级审批,但只审一次;动态调整权力清单、责任清单、中介服务清单;全面推动“互联网+”审批和公共服务;强化事中事后监管,推动“双随机、一公开”监管方式全覆盖。
湖北	大力推行“互联网+政务服务”,推动政府信息共享,开展减证便民活动,全面清理各种证明和手续,提高政府办事效率。各级政府机关都要切实做到公开透明、高效运转,少审批、少收费、优服务。
湖南	全面推进政务公开,推行决策、执行、管理、服务、结果“五公开”。加快推进“互联网+政务服务”,整合各类政府信息平台,整治文山会海,努力提高行政效能。
广东	推进行政审批标准化,建立覆盖省市县三级的事项和标准管理体系。深化相对集中行政许可权试点、经济发达镇行政管理体制改革等改革。实施市场准入负面清单制度改革试点,大力推进“互联网+政务服务”,推行“一门式一网式”政府服务模式,拓展省网上办事大厅功能,开展“减证便民”专项行动。
广西	推行“互联网+政务服务”,建成全区一体化网上政务服务平台,力争实现各类服务事项全流程网上运行。全面清理涉及群众办事的各种不必要证明。
海南	深化“放管服”改革,稳步推广重点园区“极简审批”改革试点经验,持续推动行政审批事项“瘦身”。大力推行“互联网+政务服务”,实行“一号申请、一窗受理、一网通办”,“一张审批网”覆盖90%以上村。制定行政审批中介服务及各类收费清单。深化商事制度改革,完善“12345”省政府服务平台。推进“多证合一”,取消更多涉企证照。
重庆	推广“互联网+政务服务”,建成适应大众创业、万众创新需要的网上平台,实现政务服务智能便捷、公平可及。
四川	全面推进“互联网+政务服务”,推动网上政务大厅和实体政务大厅融合发展,逐步实现“一号申请、一窗受理、一网通办”。全面清理取消涉及群众办事的不合法不合理证明和手续,让人民群众办事更加便捷。
贵州	与时俱进加快打造“数字政府”。依托“云上贵州”平台,深挖大数据政用价值,大力推行“互联网+政务服务”,规范网上服务事项,优化网上服务流程,创新网上服务模式,全面公开服务信息。完善全省统一的电子证照批文库,构建标准统一、一码贯通的政务服务事项编码体系。用好电子政务云,提升完善各种云平台。政务服务平台延伸至乡村、社区,网上办事实现“单点登录、一次认证、多点互联、一网通办”。
云南	全面推进政务公开和公共资源交易管理,大力发展电子政务,努力打造便捷高效的“互联网+政务服务”新模式,推进公共数据开放共享,切实解决办事难问题。
西藏	全面推进电子政务和宽带进村工程,实现乡移动网络全覆盖。

省级政府	《政府工作报告》摘要
陕西	加快推进全省“互联网+政务服务”体系建设，加强权责清单和公共服务事项清单动态管理，完成省级政务大厅提升改造工程，建成全省网上办事大厅统一办理平台，对市县政务服务大厅进行集成优化，推广受审分离、统一受理、集中办理等高效审批模式。
甘肃	加快构建“互联网+政务服务”体系，推动实体政务大厅与网上服务平台深度融合，进一步提高服务质量和效率；加强对基层的培训指导，强化基础工作，进一步提高基层的承接服务能力。
青海	深化“放管服”改革，以转变职能、优化服务为目的，继续抓好“三张清单一张网”建设，开展“减证便民”专项行动，推进关联、相近类别审批事项“全链条”取消或下放，完善事中事后监管，实现“双随机、一公开”监管全覆盖，努力降低制度性交易成本。
宁夏	推进“互联网+政务服务”，推行网上办事、网上服务、网上监管，形成网上与大厅、线上与线下相结合的政务服务新模式，让数据多跑路、群众少跑腿。制定政务服务管理办法，发布政府服务事项目录，完善信息发布制度，推进财政预算、公共资源配置、重大项目实施、公益事业建设等信息公开，让群众看得到、听得懂、能监督。
新疆	继续推进行政审批、投资审批、职业资格管理、商事制度等领域的改革，进一步减少审批事项、规范审批程序、提高办事效率。积极推进各级政务服务和公共资源交易中心建设，加快形成全区统一的政务服务平台。对企业和群众办事实行“一口受理”、全程服务。开展“减证便民”专项行动，全面清理各种证明和手续，最大限度方便群众和企业。

专栏 13：省级政府“互联网+政务服务”工作方案制定情况

省级政府	部分地区“互联网+政务服务”工作方案
天津	《天津市加快推进“互联网+政务服务”工作实施方案》
河北	《河北省人民政府关于加快推进“互联网+政务服务”工作的实施意见》
内蒙古	《内蒙古自治区人民政府关于加快推进“互联网+政务服务”工作的实施意见》
辽宁	《辽宁省加快推进“互联网+政务服务”工作方案》
吉林	《吉林省人民政府关于深入推进“互联网+政务服务”工作的实施意见》
黑龙江	《黑龙江省加快推进“互联网+政务服务”工作方案》
上海	《上海市落实〈国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见〉工作方案》
浙江	《浙江省深化“互联网+政务服务”工作方案》
安徽	《安徽省加快推进“互联网+政务服务”工作方案》

省级政府	部分地区“互联网+政务服务”工作方案
福建	《福建省加快推进“互联网+政务服务”工作方案》
江西	《江西省加快推进“互联网+政务服务”工作实施方案》
山东	《山东省加快推进“互联网+政务服务”工作方案》
河南	《河南省加快推进“互联网+政务服务”工作方案》
湖北	《湖北省人民政府关于加快推进“互联网+政务服务”工作的实施意见》
广东	《广东省加快推进“互联网+政务服务”工作方案》
海南	《海南省加快推进“互联网+政务服务”工作方案》
重庆	《重庆市加快推进“互联网+政务服务”工作方案》
四川	《四川省加快推进“互联网+政务服务”工作方案（征求意见稿）》
贵州	《贵州省人民政府关于深入推进“互联网+政务服务”工作的实施意见》
云南	《云南省人民政府关于加快推进“互联网+政务服务”工作的实施意见》
陕西	《陕西省人民政府关于加快推进全省“互联网+政务服务”工作的实施意见》
甘肃	《甘肃省深入推进“互联网+政务服务”工作方案》
青海	《青海省加快推进“互联网+政务服务”工作方案》

二、发展共识已经形成

进入 21 世纪以来，特别是 2008 年国际金融危机之后，世界各国针对全球产业结构调整带来的机遇和挑战，纷纷鼓励信息技术变革和应用模式创新，以互联网为代表的信息技术革命正在掀起一场全世界范围内经济、社会 and 管理的变革。中国经济发展新常态下，运用“互联网+”思维，促进中国经济的转型升级，推动互联网与政府管理的深度融合已然成为我国当下发展的共识。

一是“互联网+政务服务”成为深化“放管服”改革的重要突破。作为政府自我革命的标志性举措，深化“放管服”改革一直受到中央的高度重视和社会公众的普遍关注。“互联网+政务服务”作为信息技术与政府管理深度融合的创新管理模式，具有网络化、一体化、精准化等特点，是应对当前经济下行压力，保持经济平稳运行，降低企业的制度性交易成本，促进经济体制增效和升级的迫切需要。已成为政府职能转变、管理方式创新、权力运行规范、行政效能提高的重要抓手。

二是“互联网+政务服务”成为助推大众创业、万众创新的有力举措。大众创业、万众创新作为新常态下经济增长的“双引擎”之一，完善众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。一方面，通过大数据、云计算等信息技术，构建互联网众创支撑平台，释放固化的信息资源，增强信息数据流动，能够有效促进经济增长动能的转换，使大众成为创业主体和创新单元，激发全社会的创新潜能和创业活力，培育和催生经济社会发展新动力。另一方面，大力推行“互联网+政务服务”，增加公共产品和服务供给，有利于创新体制机制，完善公平竞争市场环境，为创业创新者营造稳定透明的政策和制度环境，促进创业便利化，从而将大众创业、万众创新和“互联网+”有效融合，形成集众智、汇众力的乘数效应。

三是“互联网+政务服务”成为提升政府治理与服务的重要抓手。大数据环境下，互联网对改变政府治理模式和服务方式产生深远影响，创新政务服务模式和提升政府服务质量成为大势所趋。一方面，推行“互联网+政务服务”，可以有效打破横向和纵向的行政界限和“信息壁垒”，实现政府治理的垂直流程向扁平化流程转变，有效破解政府治理“碎片化”问题。另一方面，以解决社会公众最关心的热点难点问题为出发点，通过构建事项集中进驻、信息集中公开、服务集中提供、数据集中共享的“政务服务一张网”，可以深入推进信息技术与精细化服务的深度融合，促进公共服务均等化，破解“办事难”困境，推进政府治理的科学化和现代化建设。

三、发展路径逐渐清晰

一是一体化平台成为建设目标。“互联网+政务服务”是“放管服”改革成效落地的重要抓手和载体，必须依托制度改革和信息化的双轮驱动。近年来，各地区结合实际，勇于探索、先行先试，在顶层设计和创新实践的有效互动下，加快推动信息共享、透明规范、业务协同的网上政务服务体系建设，取得了积极成效，也积累了丰富的实践案例和宝贵经验。2016年12月，国务院办公厅印发《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》，从充分发挥互联网支撑作用的角度，提出规范行政权力运行、优化政务服务供给的解决路径和操作方法。建成网上政务服务平台被列为各地区构建一体化政务服务体系的重要目标之一。调查发现，各地区积极按照国务院整体部署，大力推进政务服务统筹协调，搭建省、市、县多级联动的一体化网上政务服务平台，网上政务服务平台建设迈入发展的“快车道”。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，27个地区已经按照统建、统分结合、分建的模式建设了省级网上政务服务平台，省级平台数量比2015年增加了19个，政务服务事项的动态管理、统一受理、协同办理、集中反馈和全面监督初步实现。

二是省级统筹成为主流发展趋势。近年来，各地区运用互联网思维与大数据技术，按照统一规划实施和统一标准规范的原则，加大力度构建省级网上政务服务体系，集约化建设省级统筹的网上政务服务平台。通过整合分散在各级政务部门的信息资源，搭建信息流转和共享的数据通道，为跨地区跨部门协同办理提供具体场景和业务模式，实现了“公众线下与不同政府部门打交道”向“通过统一平台与政府打交道”的转变，构建了上下左右无障碍互联互通的信息流转模式，初步解决了长期制约电子政务走向深入的信息

共享和业务协同问题,提升了政府形象和公信力。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,浙江、广东和贵州3个地区省级网上政务服务平台已经实现省、市、县、乡四级覆盖,8个地区实现省、市、县三级覆盖,3个地区实现省、市两级覆盖,15个地区实现省本级部门覆盖。

三是线上线下相融合成为重要模式。随着“互联网+政务服务”的深入推进,各地区以群众需求为导向,不断创新工作方法和服务方式,积极发挥互联网在服务型政府建设中的高效便捷优势,充分利用网上服务大厅、实体大厅、手机终端、政务公众号和电话热线等渠道,大力推进实体政务服务大厅与网上政务服务平台的深度融合,着力打造“线上线下、虚实一体”的政务服务新模式。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,16个地区已经建立省级实体政务服务大厅,5个地区准备建立省级实体政务服务大厅。从当前实践来看,各地区在行政审批制度改革的趋势下,在“广度”和“深度”上同时发力,依托实体办事大厅,运用互联网思维,构建“线上线下、虚实一体、多级联动”的“全天候、无缝隙”便民惠民政务服务体系,创新了政府管理和服务模式,密切了政府和人民群众的联系,实现了从政府“端菜”向群众“点菜”的转变。

四是应上尽上、全程在线成为建设重点。推进行政权力网上公开透明运行,是建设服务型政府的重要内容,也是建立网络化和扁平化政府管理新模式的必然趋势。近年来,各地区通过构建政务服务标准化体系,强化权力阳光运行机制,构建覆盖全面、标准统一、数据共享的“政务服务一张网”,将各类政务服务数据资源和业务办理系统整合联通,固化权力运行和业务操作程序,从而推动行政权力网上规范、公开、透明和高效运行。

第一,全面推行权力清单制度,全力锻造法治约束“笼子”。2014年《政府工作报告》正式提出要建立权力清单制度,此后各地区逐步开始推行权力清单制度。数据显示,全国31个省份已全部公布省级政府部门权力清单,省级网上政务服务平台共发布44797项各类行政权力和公共服务类事项的办事指南,28个地区建设了统一行政权力事项管理平台,实现了行政权力的公开透明和动态管理。通过实施行政权力的电子化、标准化、网络化、公开化和动态化精细管理,初步实现权力的规范透明和优质高效运行管理。

第二,优化网上服务流程,增加群众“获得感”。针对“应上尽上、全程在线”的要求,各地区大力推进实体政务大厅与网上服务平台融合发展,依托“互联网+”思维和手段,推动行政服务流程再造,强化政务服务事项网上办理,将网上申请、受理、审查、决定、送达等服务流程进一步优化。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,10个地区纳入权力清单的行政许可类事项,已有实现在线提交资料、办理、核准,审批结果物流递送的全程网办的事项。13个地区通过统一身份认证体系,已经实现或部分实现本地区省级政务服务平台和地市政务服务平台的“一次认证,全网通行”,有效推动了政务服务事项跨地区远程办理、跨层级联动办理、跨部门协同办理的实现。

第三,规范行政审批,推进权力运行“阳光化”。各地区按照“程序规范、简明清晰、方便办事”的原则,通过信息化构建惩治预防腐败体系,细化量化行政裁量标准,规范行政裁量权,建立过程可控、流程可查、责任可追的网上行政职权流程体系,把行政权力真正“晒”在阳光下。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,

28 个地区已经建设政务服务的网上监察系统，16 个地区已经实现政务服务管理的事前、事中、事后全过程网上监察。

四、创新探索不断出现

新常态下，在社会经济发展飞速提升的同时，社会和公众对各级政府的服务方式转变和服务能力提升也提出了更新更高的要求。当前社会治理模式正在从单向管理向双向互动转变，从线下向线上线下融合转变，从单纯的政府监管向更加注重社会协同治理转变，在一定程度上也催生着“互联网+政务服务”模式的兴起和探索。总体来看，在公众需求强力推动下，简政放权改革开始从重视“数量”向更重“含金量”转变，各级政府以提升社会和公众网上办事的便捷性和满意度作为首要目标，积极运用互联网和信息技术，从需求侧和供给侧发力，围绕审批过程中较为普遍的“中梗阻”和“断头路”难题，全面优化政务服务平台功能，着力疏通服务“堵点”、破解办事“难点”，一批深化创新、推进民生服务智慧化的应用不断涌现。

北京市通过开发建设统一政务服务数据资源库，汇集公众和各类政务服务平台在事项办理中所产生的用户、电子证照、办理过程等信息资源，形成北京市政务服务数据资源库，促进政务服务资源“一网汇聚”，逐步实现政务服务数据互认共享。目前已初步建成业务事项库、办件信息库、用户信息库和证照信息库，共沉淀办件信息 62 万余条、用户信息近 3 万条，并接入企业证照信息 130 余万条，为解决材料重复提交、信息重复录入等问题奠定了良好基础。

上海市按照审批事项“应上尽上、全程在线”的要求，以数据对接方式全力推进市政府各部门和 16 个区政府单部门审批事项上网工作。截至 2016 年底，794 项市级部门审批事项 100% 接入市政府网上政务大厅。自市政府网上政务大厅开通运行以来（2015 年 11 月），访问量已突破 786 万人次，累计网上办理事项近 445 万件。

江苏省针对企业反映强烈的审批时间长和盖章多、收费多、中介多、材料多等“一长四多”突出问题，开展了投资项目多评合一（多图联审），将能评、环评等 7 项关键性评估纳入“多评合一”范围，积极创新优化企业固定资产投资项目评估审批流程，通过实行“统一受理、统一评估、统一评审、统一审批”的服务新模式，提高投资项目审批监管水平和服务效率。

浙江省依托“一张网”平台，将“最多跑一次”改革作为省政府深化政府自身改革第一项重点任务，打通部门信息孤岛，推动公共数据共享开放。全省各级政府部门已梳理公布群众和企业到政府办事“最多跑一次”事项（第一批）共计 40961 项。其中，省级 750 项（省直单位 516 项，中央直属部门在浙单位 234 项），11 个设区市本级平均 674 项。

福建省“网上办事大厅”开通试运行以来，省、市、县三级 6.9 万多项行政审批和公共服务事项全部进驻，通过全面推行行政审批服务标准化建设，实现全省同类审批和服务事项的“同标准受理”和“无差别审批”。将全省各级行政服务中心审批环节统一压缩到 5 个以内，审批时限统一控制在法定时限的 60% 以内。

贵州省采用“一点统筹建设、多点接入应用”的建设模式，建成全省“一张网”——贵州省网上办事大厅，变“各自建设”为“统筹推进”，实现了全省“一张网办理、一个系统审批”，取得了推进力度大、建设费用少、建设周期短、运维成本低、应用效率高、数据集聚全、协同联动便的显著成效。目前，全省各级各部门每天有两万余名审批人员在线办理业务，日均办件量 3 万余件，网上可申请率 100%。

甘肃省以国办“互联网+政务服务”试点为契机，大力推进部门间数据共享和业务协同。已初步建成省级数据交换共享平台和人口库、法人库、电子证照库、监管信息库等政务基础信息资源库，实现了与省工商局、省卫生计生委、省人社厅、省食品药品监管局、省公安厅、省公共资源交易局等部门相关政务信息库的对接，累计交换数据 4600 万条，入库数据约 3000 万条，初步实现了个人、企业法人注册时身份信息的在线实名比对、在线核验。

五、技术生态初步构建

信息技术不断发展的今天，云计算、移动互联网、物联网和大数据等新一代信息技术的互动演进，潜移默化的改变着人们的生活习惯，也推动了“互联网+”技术生态的演化和构建，而“互联网+”技术生态的演化，又反过来重塑了云计算、移动互联网、大数据和物联网等新一代信息技术形态和发展模式，共同形成“一体四翼一应用”技术生态格局，“云移物大”相互作用，相辅相成，形成了以信息通信技术为基础，以互联网平台为载体，以互联网与经济社会各领域深度融合为核心的技术生态体系，为“互联网+政务服务”的建设和发展提供了重要技术支撑。



第五章 存在问题

省级政府网上政务服务能力调查评估报告 2017

联合国经济和社会事务部与国家行政学院联合发布的《2016 年联合国电子政务调查报告（中文版）》显示，2016 年，我国电子政务排名为第 63 位，较 2014 年上升 7 位，特别是在线服务指数上升到 29 位。从排名看，我国在线政务水平已处于全球中等偏上水平。但是，从社会上热议的“万里长征图”、“人在证途”、“证明你妈是你妈”等现象看，创业难、办证难、证明难还在一定程度上普遍存在，与深入推进“放管服”改革的要求还有较大差距。如何创新发展方式、实现统筹协调、信息共享与业务协同，如何提高网上政务服务能力、优化保障措施等方面仍需进一步探索和思考。

一、一体化网上政务服务平台建设缺乏有效统筹

由于各地区网上政务服务平台多为分头建设，地区差异较大，办事项不全，在办事服务信息的标准化、精细度和便利性方面仍需进一步加强，网站建设不规范，标准规范不统一，线上线下联不通，信息难以共享等问题已逐步显现。

一是缺乏统筹有力的协调机制。经过多年实践，各地区“互联网 + 政务服务”的统筹工作机制正在逐步确立，已经探索了一些新思路和新模式，但也存在一些尚未解决的共性问题。在经济体制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，需要通过进一步完善顶层设计和强化统筹协调，破解制约“互联网 + 政务服务”持续发展的全局性、长期性、前瞻性的“难点”和“痛点”问题。

二是机构设置的权责不清，“九龙治水”现象仍然存在。虽然 31 个地区都已经成立了相关管理运维机构，但由于“互联网 + 政务服务”的整体推进，涉及到行政体制、法律法规、电子政务、信息公开、技术保障等部门的协同配合，多头管理、工作交叉、权责不清等问题仍然存在，尚未形成相对集中高效的管理体制，制约了省级统筹、标准统一、信息共享、多级联动的一体化网上政务平台建设的全面推行。

三是关键保障技术缺乏全国统一支撑，一体化政务服务体系难以构建。部分涉及电子政务、信息技术、安全保障方面的法律法规和标准规范过于宏观，缺乏配套的实施指南，实际操作难度较大。特别是由于相关法律法规的缺失，在电子证照、电子印章、身份认证、数据交换、统一支付等领域，仍无法满足当前网上政务服务可持续发展的需要，亟需通过国家层面的顶层设计，完善“互联网 + 政务服务”统一支撑技术体系，加强统一身份认证、统一电子印章、统一电子证照库等支撑平台建设，促进云计算、大数据、物联网、移动互联网等技术在政务服务中的应用，加快清理修订与“互联网 + 政务服务”发展和建设不适应的法律法规及有关规定，使网上政务服务朝着便利化、个性化、智慧化发展。

四是中央部门和地方信息共享缺乏制度保障。由于相应的管理制度和运行机制尚未完善，国务院部门和地方政府在信息共享方面存在一定程度的不对称，使用频率较高的一些重要数据信息尚未实现全国共享，造成重复采集、重复提交、重复审查、重复

证明等问题的普遍存在，不同程度上造成了“办事难、审批难、材料多”的审批沉疴，制约了政府协同服务水平和效率的提升。

二、网上政务服务供给能力和水平有待提升

近年来，伴随简政放权和深化行政审批制度改革，各地区政务服务供给数量持续增加，供给质量不断提升。但是，随着我国迈入“7 亿网民”时代，政务服务供给水平与我国经济社会发展、社会公众需求不相适应的状况仍然未得到有效改变。

一是网上政务服务平台信息资源缺乏集约统一。首先政务服务门户不统一、渠道繁杂，企业群众网上办事不得不登录不同的部门站点，一网办事成为社会的共同呼声。其次是服务数据不同源、信息不共享的现象仍然存在。实体大厅平台、网上服务平台、政府网站服务频道、部门网站服务栏目、业务审批系统、移动终端、政务公众号、电话呼叫中心等线上和线下多重服务渠道百花齐放，但是服务形式分散，缺乏集成化服务获取平台，渠道之间政务服务数据不同源、信息不共享，同一部门同一服务在不同渠道出现不同声音的问题十分突出。调查发现，全国 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团中，部分地区仍然存在非同源多平台（多门户）提供政务服务的情况，直接导致事项信息无法同步更新、动态调整，影响到事项信息的数据统一、同源公开，造成服务事项信息的准确性、完整性和时效性参差不齐。政务服务信息多头管理、重复采集、碎片化存储现象仍然存在，既制约了政府部门的整体性治理，也妨碍了政府部门向公众提供方便、快捷、一站式的办事服务。

二是对服务事项“应上尽上”缺乏统一认识。存在“好上先上”、“提供的服务不需要，需要的服务找不到”等问题，权力事项的“减法”和服务事项的“加法”未能同步推进。调查发现，虽然，2016 年各地区共发布的办事指南总数量比 2015 年增加了 6487 项，但全国 31 个地区中仅有 7 个超过平均值。进一步分析发现，各地区政务服务供给能力差异较大的问题较为突出，2016 年排名前 10 位的地区提供政务服务事项总数量已达 31552 项，占总数量的 70.43%，比 2015 年增加 8.78%，各地区网上政务服务供给能力不平衡，并有进一步拉大的趋势。

三是办事指南要素缺乏统一规范。办事指南是“互联网 + 政务服务”运行的“说明书”。目前，各级政府政务服务事项标准化程度参差不齐。有的地区提供的办事指南要素多达四五十项，有的仅有五六个事项要素，不同地区之间同一服务事项名称、类型、依据、流程、条件等方面存在较大差异，准确性、时效性和实用性不强等问题比较普遍，给群众和企业办事带来不便。

四是在线服务深度有待提升。“互联网 + 政务服务”的核心是以数据和应用推动政府治理体系和治理能力的现代化，推动政府信息资源的有效配置，实现政务信息的共享共用和审批业务流程的优化与协同。近年来，以政府门户网站为载体的政府信息服务取得显著成效，但在电子商务强调“用户需求”的影响下，公众对政务服务的需求，已经从获取政策信息的公开层面转变为高效便捷的在线服务层面。调查发现，目前各地区网上政

务服务的供给多集中在信息公开层面，政务服务的交互性、响应性、和实效性水平参差不齐。数据显示，各地区行政许可事项中，仅有 56.74% 的事项在交互服务的基础上，实现了在线办理，申请人可以通过网络进行在线预约、预审、受理、查询、咨询等服务，大多数服务事项停留在信息公开、表格下载、进度查询、结果公示等层面，网上政务平台的服务深度有待加强。

三、信息共享和业务协同亟需加强

目前，各地区网上政务服务平台多为独立建设模式，较为注重自身的业务需求，而对于跨地区跨部门的信息资源共享共用和业务协同考虑不多，没有形成多地区多部门协同推动政务服务的有效协调机制，重复采集、一数多源等情况较为普遍，部门间协同不足、配合不畅、缺乏流程、重复建设等问题仍然严重，既制约了政府部门整体性治理水平的提升，也妨碍了政府部门向公众提供方便、快捷、一站式的办事服务建设。亟需从构建国家、省、市、县的一体化政务服务体系角度出发，推动国家政务服务平台建设，通过搭建国家层面的公共基础平台和通道，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。

四、网上政务服务标准体系尚待规范

国办印发的《建设指南》从充分发挥信息化作用的角度出发，提出了规范行政权力运行、优化政务服务供给的解决路径和操作方法，得到了各方面的普遍认可。但各地区起步时间和发展水平、基础设施和应用系统、建设模式和数据标准不尽相同，对部门间和地区间数据的联通和对接构成了障碍，还需进一步从政务服务标准化和精准化出发，大力推动网上政务服务平台的标准统一和数据共享，特别是推动中央部门与地方政府条块结合，推进共性关键标准的制定和实施，实现政务服务多方数据共享、平台对接和协同配合，发挥整体效益。



第六章 发展建议

省级政府网上政务服务能力调查评估报告 2017

一、继续强化顶层设计和统筹协调

2016年12月，国务院办公厅印发的《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》明确了“互联网+政务服务”平台总体层级体系架构。“互联网+政务服务”平台体系由国家级平台、省级平台、地市级平台三个层级组成，针对不同层级已经提出具体解决方案和实现路径。下一步，各地区应继续围绕完善顶层设计、加强统筹协调，预先谋划，从政务服务需求和电子政务发展进行布局，在战略、业务和组织层面重构政务信息化。按照全国一盘棋、因地制宜的要求，做好“互联网+政务服务”顶层设计，逐步建立覆盖“互联网+政务服务”全流程各环节的技术标准与管理规范，逐步形成线上线下有效融合的新型政务服务模式，从制度和技术上整合相关政务服务，构建行政审批、公共服务、联动监管、决策支持、监察监控五位一体的政务服务格局。

二、积极推进政务信息资源共享共用

一是加快完善政府信息资源的归属权限和共享机制的制度建设，推动政务信息系统整合和清理工作，打通部门间数据资源交换共享的渠道。二是抓紧构建国家统一政务信息资源共享平台，整合、汇聚、联通原本分散在不同部门的数据信息，避免重复建设和数据“打架”。三是推动政府信息资源开放和共享共用，打通跨部门、跨层级、跨区域信息共享的“任督二脉”，实现政务信息资源高效流动，全面推进政务信息资源共享和业务协同，消除信息的“盲区”和“孤岛”。四是强化政务服务大数据开发应用，实现网上政务服务平台从粗放式、低效能分散建设向集约化、高绩效协同发展模式转变，最大限度地激发数据的使用价值，杜绝“你妈是你妈”等屡遭诟病的奇葩证明，打通数据信息共享的“最后一公里”。

三、大力推动网上政务服务标准化

一是编制政务服务事项实施清单。对纳入政务服务管理平台的事项进行动态管理，解决政务服务事项标准不统一、无法通办的问题，实现政务服务事项数据统一、同步更新、同源发布。二是积极探索政务服务统一赋码。以政务服务统一赋码固化行政权力源头和流程，拴住行政审批和监管行为的“牛鼻子”，解决“万码奔腾”的信息割裂问题。三是整合对接权力运行平台。汇聚分散在各级政务部门的信息资源，以流程优化精简“长征途”，重构服务模式，以“数据跑路”代替“群众跑腿”，减少各类“奇葩”证明。

四、着力加强网络信息安全保护

“互联网+”环境下，信息安全面临新的挑战，网络安全事关国家安全、事关经济社会发展、事关社会稳定，事关亿万网民的切身利益。一是要将网络信息安全摆在国家安全的高度，按照网络安全法和国家网络安全等级保护制度的要求，建立各方协同配合的信息安全防范、监测、通报和处置机制。二是健全“互联网+政务服务”安全保障体系，加强对电子证照、统一身份认证、网上支付等重要系统和关键环节的安全监控，完善网上政务服务平台的信息安全技术系统建设和制度建设。三是加强数据安全，提高网上政务服务平台各系统的安全防护能力，切实保护国家信息安全以及公民、法人和其他组织的信息安全。

《省级政府网上政务服务能力调查评估报告》（2017）课题组

课题组组长：

王益民

课题组成员：

宋彭旭 丁 艺 魏 华 翟 云

刘密霞 陶 勇 王 鹏

数据分析员：

王 琦 李 明 王 魁 曲涵晴 王潇寒

吕珮玥 刘璟纯 叶 蒲 王 宇 张楷晨

齐天亮 段晓晗 朱迎港 王忠孝 管嘉玲

电子政务系列报告

《联合国电子政务调查报告（中文版）》

《中国电子政务发展报告（蓝皮书）》

《省级政府网上政务服务能力调查评估报告》

《中国城市电子政务发展水平调查报告》

《中国政务微博客评估报告》

报告下载：<http://www.egovernment.gov.cn>



中国电子政务微门户
www.egovernment.gov.cn

官方微信