

**2021**  
**省级政府和重点城市**  
**一体化政务服务能力调查评估报告**



中央党校（国家行政学院）电子政务研究中心  
2021年5月

# 省级政府和重点城市一体化政务服务能力 (政务服务“好差评”)调查评估报告(2021)

中央党校(国家行政学院)电子政务研究中心

2021年5月

# 前言

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视网络安全和信息化工作。党的十九届五中全会围绕开启全面建设社会主义现代化国家新征程，对网络强国建设作出一系列新部署新要求，强调要坚定不移建设网络强国、数字中国，加快数字化发展。《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》，再次提出加强数字社会、数字政府建设，提升公共服务、社会治理等数字化智能化水平，推进政务服务标准化、规范化、便利化，为系统构建“十四五”政务服务发展格局指明了方向，明确了道路。

2020年是“十三五”规划的收官之年，也是谋划“十四五”的关键之年。“十四五”时期处于两个百年奋斗目标的历史交汇点，站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点上，新发展阶段如何谋篇布局数字政府建设新发展，全面提升政务服务能力，是摆在我们各级政府管理人员面前的重大课题。突如其来的新冠肺炎疫情是对国家治理体系和治理能力的一次大考，常态化疫情防控下的数字战“疫”，是对目前各地区各部门正在积极开展的全国一体化政务服务平台建设的一次战时检阅，以国家政务服务平台为总枢纽的全国一体化政务服务平台全力支撑人员排查、精准决策、动态监测、复工复产，发挥了数字战“疫”的冲锋力量。

为贯彻落实党中央、国务院关于深入推进“互联网+政务服务”的部署要求，推动政务服务从“可办”向“好办”、“易办”转变，实现更多服务事项“一网通办”、“跨省通办”。2020年国务院办公厅电子政务办公室继续委托中央党校（国家行政学院）电子政务研究中心，开展2020年度省级政府和重点城市一体化政务服务能力（政务服务“好差评”）第三方调查评估工作。

从2015年开始，中央党校（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，在国办电子政务办的指导下，连续开展一体化政务服务能力调查评估工作，取得了良好效果，得到了各方面普遍认可，对政务服务健康持续发展发挥了重要作用。本次调查评估按照企业和群众来评判政务服务水平的要求，从推动提升全国一体化政务服务平台整体服务、服务供给、创新服务、精准服务、协同服务能力出发，以“用户为中心”为原则，采用“用户感知”的方法，推动政务服务从政府供给导向向群众需求导向转变。

本报告是评估组组织编写的第6部反映我国一体化政务服务政务发展状况的研究报告。报告以调查评估数据为基础，梳理分析了当前一体化政务服务发展的总体情况，总结归纳了一体化政务服务发展过程的现状特征、痛点问题和创新经验，力求对发展态势进行全面客观的研判，为了解一体化政务服务发展状况和制定相关决策提供参考。

评估工作的开展和报告的编制得到了相关政府部门、研究机构以及社会各界的大力支持。在此，衷心感谢国务院办公厅电子政务办公室的指导和支持，感谢国家电子政务专家委员会各位专家委员对评估工作的关心和帮助，同时对长期以来支持评估工作开展各地区电子政务和政务服务的业界同仁表示诚挚的谢意！

# 目 录

<b>第一章 评估概况</b> .....	<b>1</b>
一、调查评估背景 .....	2
二、调查评估对象 .....	2
三、调查评估原则 .....	2
四、调查评估过程 .....	3
(一) 制定工作方案.....	3
(二) 建立指标体系.....	4
(三) 组织开展实施.....	6
五、调查评估重点 .....	7
(一) 整体服务能力.....	7
(二) 服务供给能力.....	8
(三) 创新服务能力.....	8
(四) 精准服务能力.....	8
六、评估数据采集 .....	9
(一) 数据采集对象.....	9
(二) 数据采集时间.....	11
<b>第二章 评估结果</b> .....	<b>12</b>
一、省级政府总体指数排名 .....	13
二、重点城市总体指数排名 .....	14
三、在线服务成效度优秀地区 .....	16
四、在线办理成熟度优秀地区 .....	17
五、服务方式完备度优秀地区 .....	18
六、服务事项覆盖度优秀地区 .....	18
七、办事指南准确度优秀地区 .....	19
<b>第三章 发展现状</b> .....	<b>21</b>
一、总体情况 .....	22
(一) 省级政府能力水平分布.....	22
(二) 重点城市能力水平分布.....	29

(三) 总体指数分析.....	35
(四) 进步提升较大地区.....	36
二、区域分析 .....	42
(一) 华北地区.....	45
(二) 东北地区.....	47
(三) 华东地区.....	48
(四) 华中地区.....	51
(五) 华南地区.....	52
(六) 西南地区.....	54
(七) 西北地区.....	56
三、主要做法和发展成效 .....	59
(一) 统筹谋划，协调推进，已初步形成极具中国特色的推进路径.....	60
(二) 聚焦问题，补足弱项，以服务能力提升助力营商环境持续优化.....	61
(三) 双轮驱动，精准施策，破解制约“一网通办”难点痛点问题 .....	64
(四) 数据赋能，协同联动，全面支撑疫情常态化防控和复工复产.....	65
<b>第四章 分项指数分析 .....</b>	<b>68</b>
一、在线服务成效度（“好差评”制度建设） .....	69
二、在线办理成熟度 .....	70
三、服务方式完备度 .....	72
四、服务事项覆盖度 .....	74
五、办事指南准确度 .....	75
<b>第五章 面临问题和发展重点 .....</b>	<b>77</b>
一、面临问题 .....	78
二、发展重点 .....	80
<b>附录 .....</b>	<b>83</b>
附录 1：省级政府调查评估指数 .....	84
附录 2：重点城市调查评估指数 .....	91
附录 3：省级政府调查评估指标体系 .....	98
附录 4：重点城市调查评估指标体系 .....	106
附录 5：近五年省级政府一体化政务服务能力指数分析 .....	112

## 图目录:

图 1-1 调查评估工作进度安排 .....	4
图 1-2 调查评估指标体系制定思路 .....	5
图 1-3 调查评估导向和评估重点 .....	7
图 3-1 省级政府一体化政务服务能力一级指标指数分析 .....	35
图 3-2 重点城市一体化政务服务能力一级指标指数分析 .....	36
图 3-3 省级政府一体化政务服务能力年度对比图 .....	37
图 3-4 重点城市一体化政务服务能力年度对比图 .....	37
图 3-5 各区域一体化政务服务能力平均值分析 .....	43
图 3-6 省级政府一体化政务服务能力区域对比 .....	44
图 3-7 华北地区政务服务能力总体指数分析 .....	45
图 3-8 东北地区政务服务能力总体指数分析 .....	47
图 3-9 华东地区政务服务能力总体指数分析 .....	48
图 3-10 华中地区政务服务能力总体指数分析 .....	51
图 3-11 华南地区政务服务能力总体指数分析 .....	52
图 3-12 西南地区政务服务能力总体指数分析 .....	54
图 3-13 西北地区政务服务能力总体指数分析 .....	56
图 4-1 省级政府在线服务成效度二级指标指数平均值分析 .....	69
图 4-2 重点城市在线服务成效度二级指标指数平均值分析 .....	70
图 4-3 省级政府在线办理成熟度二级指标指数平均值分析 .....	71
图 4-4 重点城市在线办理成熟度二级指标指数平均值分析 .....	72
图 4-5 省级政府服务方式完备度二级指标指数平均值分析 .....	73
图 4-6 重点城市服务方式完备度二级指标指数平均值分析 .....	73
图 4-7 省级政府服务事项覆盖度二级指标指数平均值分析 .....	74
图 4-8 重点城市服务事项覆盖度二级指标指数平均值分析 .....	75
图 4-9 省级政府办事指南准确度二级指标指数平均值分析 .....	76
图 4-10 重点城市办事指南准确度二级指标指数平均值分析 .....	76

## 表目录

表 1-1 评估导向及评估要点 .....	5
表 1-2 省级政府调查评估数据采集源 .....	10
表 1-3 重点城市调查评估数据采集源 .....	11
表 2-1 省级政府调查评估总体指数排名 .....	13
表 2-2 重点城市调查评估总体指数排名 .....	15
表 2-3 在线服务成效度指数优秀地区 .....	16
表 2-4 在线办理成熟度指数优秀地区 .....	17
表 2-5 服务方式完备度指数优秀地区 .....	18
表 2-6 服务事项覆盖度指数优秀地区 .....	19
表 2-7 办事指南准确度指数优秀地区 .....	20
表 3-1 省级政府一体化政务服务能力水平分布 .....	23
表 3-2 重点城市一体化政务服务能力水平分布 .....	30
表 A-1 省级政府调查评估总体指数 .....	84
表 A-2 省级政府在线服务成效度（“好差评”制度建设）指数 .....	86
表 A-3 省级政府在线办理成熟度指数 .....	87
表 A-4 省级政府服务方式完备度指数 .....	88
表 A-5 省级政府服务事项覆盖度指数 .....	89
表 A-6 省级政府办事指南准确度指数 .....	90
表 A-7 重点城市调查评估总体指数 .....	91
表 A-8 重点城市在线服务成效度（“好差评”制度建设）指数 .....	93
表 A-9 重点城市在线办理成熟度指数 .....	94
表 A-10 重点城市服务方式完备度指数 .....	95
表 A-11 重点城市服务事项覆盖度指数 .....	96
表 A-12 重点城市办事指南准确度指数 .....	97
表 A-13 省级政府调查评估指标体系 .....	98
表 A-14 重点城市调查评估指标体系 .....	106
表 A-15 近五年省级政府一体化政务服务能力指数分析 .....	112

## 专栏目录

专栏 1: 北京市: 释放改革红利, 以“一网通办”打造发展新引擎.....	24
专栏 2: 上海市: 以“一网通办”、“一网统管”推动城市治理模式变革.....	25
专栏 3: 江苏省: 固化“不见面审批”改革成果 打造全国最好政务服务环境.....	25
专栏 4: 浙江省: 全方位深化政府数字化转型.....	26
专栏 5: 安徽省: 打造“皖事通办” 做优政务服务 拓展社会服务.....	26
专栏 6: 广东省: 以“粤系列”移动服务平台打造数字政府建设的“广东样本”.....	27
专栏 7: 四川省: 持续发力“天府通办”创品牌工程.....	28
专栏 8: 贵州省: 大力推动“贵人服务”品牌, 建设国内一流营商环境.....	29
专栏 9: 广州市: 推动线上线下服务升级 构筑营商环境“新高地”.....	31
专栏 10: 南京市: 推广“一照通、一证通”, 打造“宁满意”政务服务品牌.....	31
专栏 11: 杭州市: 着力打造“亲清在线”新型政商关系平台.....	32
专栏 12: 青岛市: 探索推进“无感审批”, 建成全省首个“智能办”平台.....	33
专栏 13: 深圳市: “秒批秒报一体化”提升政务服务“深圳速度”.....	33
专栏 14: 宁波市: “甬易办”助力惠企政策即时兑现.....	34
专栏 15: 合肥市: “一码办”积极推进“安康码”应用.....	34
专栏 16: 吉林省: 打造“吉事办”品牌, 推动政务服务“掌上办”.....	38
专栏 17: 山东省: 全面推开“一网受理、一链办理、一网通办”.....	39
专栏 18: 云南省: “一部手机办事通”2.0 版本上线.....	39
专栏 19: 长春市: 开展政务数据共享“百日攻坚”行动.....	40
专栏 20: 海口市: 探索推进高频事项场景式服务.....	40
专栏 21: 郑州市: 大力推进“一网通办、一次办成”政务服务改革.....	41
专栏 22: 昆明市: 创新“七办”服务, 助力营商环境优化提升.....	41
专栏 23: 济南市: 启动建设“无证明城市”.....	42
专栏 24: 华北地区各省市典型做法.....	46
专栏 25: 东北地区各省典型做法.....	48
专栏 26: 华东地区各省市典型做法.....	49
专栏 27: 华中地区各省典型做法.....	51
专栏 28: 华南地区各省典型做法.....	53
专栏 29: 西南地区各省市典型做法.....	55
专栏 30: 西北地区各省区典型做法.....	57

## 报告数据摘要

1.2020 年度省级政府一体化政务服务能力总体指数平均值为 85.21，15 个省级政府的指数超过平均值，占比为 46.88%。总体指数平均值从 2016 年的 76.48 提升至 2020 年的 85.21，增长了 11.41%。

2.2020 年度一体化政务服务能力总体指数和 4 项分项指数均有不同程度提高。得益于全国一体化政务服务平台建设成效的不断发挥，在线服务成效度和在线办理成熟度 2 项指标得分增幅较大。

3.省级政府调查评估 5 项一级指标中，服务方式完备度指数相对较好，平均值为 89.42；办事指南准确度、服务事项覆盖度指数次之，平均值分别为 88.77 和 86.98；在线办理成熟度和在线服务成效度指数相对较弱，指数平均值分别为 83.08 和 80.76。

4.截至 2020 年底，31 个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团中，有 30 个省级政务服务平台构建了覆盖省、市、县、乡、村五级网上政务服务体系，政务服务“村村通”覆盖范围持续扩大。

5.省级政府方面，8 个省级政府的一体化政务服务能力总体指数为非常高（超过 90），占比为 25.00%。18 个省级政府总体指数为高（90-80 之间），占比为 56.25%。6 个省级政府总体指数为中（80-65 之间），占比为 18.75%。分析发现，四川省由“高”组别升至为“非常高”，吉林省、黑龙江省和山东省 3 个地区由“中”组别升至为“高”。

6.截至 2020 年底，31 个省（自治区、直辖市）中，除西藏、甘肃和宁夏 3 个地区外，其它 28 个地区共成立了 36 个副厅级以上的政务服务或数据管理机构（部分地区相关机构分设）。管理职能方面，有 16 个机构统一负责政务服务和数据管理工作，10 个机构负责数据管理工作，5 个机构负责政务服务管理工作，2 个机构负责实体大厅和一体化政务服务平台管理工作，2 个机构负责实体大厅管理工作，1 个机构负责数据管理和一体化政务服务平台管理工作。

7.截至 2020 年底，31 个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团中，32 个省级政务服务平台全部按照全国一体化政务服务平台统一评价等级要求，通过整合对接原有政务服务评价渠道，建设了政务服务“好差评”系统。

8.截至 2020 年底，全国一体化政务服务平台实名用户总量达 8.09 亿，其中，国家政务服务平台实名注册用户 1.9 亿，省级平台和国务院部门平台实名注册用户 6.19 亿，政务服务平台的认知度、体验度持续提升。

9.全国 32 个省级政务服务平台可以提供省本级部门 6 类依申请政务服务事项 58240 项，比 2019 年增加了 5267 项，增幅达 10%。省级依申请政务服务事项从 2019 年的平均 1655 项提升至 1820 项，政府部门一体化政务服务的有效供给与企业群众需求不充分不均衡的矛盾得到进一步缓解。

10.截至 2020 年底，31 个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团中，32 个省级政务服务平台全部开通跨省通办专区，正逐步按照跨省通办部署要求，陆续接入与企业发展、群众生活密切相关的高频服务事项。19 个省级政务服务平台开通跨地市通办专区，提供本地区内的区域通办服务。

11.国家政务服务平台梳理证照类型 900 余种，供各地区各部门调用，推动电子证照“一网通用”。国家平台累计向地方部门提供数据共享交换服务 500 亿余次，电子证照共享服务超过 4.4 亿次，提供身份认证核验服务超过 15.5 亿次。

12.截至 2020 年底，31 个省(自治区、直辖市)中，有 30 个地区依托省级政务服务平台开通了企业开办一网通办平台，推动企业登记、公章刻制、申领发票和税控设备、员工参保登记、住房公积金企业缴存登记实现线上“一表填报”申请办理。

13.在省级行政许可事项中，平均承诺时限压缩 51.13%，99.55% 的事项实现网上可办，89.77%的事项实现网上受理和“最多跑一次”，49.75%事项实现了网上审批和“零跑动”。

14.疫情防控期间，全国一体化政务服务平台第一时间推出“小微企业和个体工商户服务专栏”及疫情防控、复工复产、就业服务等 15 个服务专题，累计浏览量达 50 亿人次，为疫情防控和有序复工复产提供了平台和数据支撑。

15.截至 2020 年底，全国一体化政务服务平台“健康码”申领量达 9 亿，累计使用人数超 400 亿人次。

# 第一章 评估概况

## 一、调查评估背景

为贯彻落实党中央、国务院关于深入推进“互联网+政务服务”的部署要求，推动政务服务从“可办”向“好办”、“易办”转变，实现更多服务事项“一网通办”、“跨省通办”，经国务院机关党组领导批准，国办电子政务办公室继续委托中央党校（国家行政学院）电子政务研究中心，面向全国31个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团以及计划单列市、省会城市，开展2020年度省级政府和重点城市一体化政务服务能力（政务服务“好差评”）第三方调查评估工作。

## 二、调查评估对象

**省级政府：**各省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团共32个（以下简称各省级政府）。

**重点城市：**各计划单列市和省会城市共32个（以下简称各重点城市）。

## 三、调查评估原则

**客观性。**本次评估从第三方的视角，从政务服务供给侧和需求侧两个维度，采用定量与定性相结合的分析方法，采取实时信息监测、后台信息抓取等手段，对一体化政务服务平台的内容供给、用户体验、服务效能等方面数据进行采集

与监测，科学和客观地反映各地区一体化政务服务发展水平。

**导向性。**本次评估从深入推进“互联网+政务服务”，加快建设全国一体化政务服务平台，全面推进政务服务“一网通办”等方面，建立面向用户的指标体系，以“好差评”推动政务服务提质增效，全面评估各地区政务服务平台规范化、标准化、集约化建设效能，推动全国一体化政务服务平台建设迈向新阶段、实现新跃升。

**实效性。**本次评估从充分发挥全国一体化政务服务平台建设成效，提升一体化政务服务能力和水平的目标出发，按照“以用户为中心”的原则，以企业和群众“获得感”为第一评价标准，注重对一体化政务服务平台实际应用成效进行评估，以帮助各地区及时发现政务服务工作中存在的问题，推动形成以评估推执行、以反馈促改进的闭环管理模式。

## 四、调查评估过程

### （一）制定工作方案

按照委托评估的工作要求，中央党校（国家行政学院）电子政务研究中心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、国家电子政务专家委员会、国家政务服务平台建设工作组及地方政府的相关专家进行了多次沟通讨论，充分听取了意见建议。形成指标体系初稿后，广泛征求各地

区书面意见建议，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。最后经国家电子政务专家委员会主任王钦敏同志为组长的专家组评审论证后，正式发布《2020年度省级政府和重点城市一体化政务服务能力（政务服务“好差评”）第三方调查评估工作方案》。



图 1-1 调查评估工作进度安排

## （二）建立指标体系

本年度评估工作在参照联合国电子政务调查评估（EGDI）指标体系基础上，重点围绕在线服务成效度（“好差评”制度建设）、在线办理成熟度、服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度 5 个方面，建立面向用户的评估指标体系，推动政务服务从政府供给导向向群众需求导向转变。



图 1-2 调查评估指标体系制定思路

本次省级政府评估指标体系共包含 5 项一级指标，22 项二级指标（比 2019 年度减少 1 项），66 项三级指标（比 2019 年度减少 15 项）；重点城市评估指标体系共包含 5 项一级指标，17 项二级指标（比 2019 年度减少 1 项），50 项三级指标（比 2019 年度减少 8 项）。

表 1-1 评估导向及评估要点

一级指标	评估要点
在线服务成效度 （“好差评”制度建设）	重点从“效能线上可评”的角度，衡量政务服务平台的用户使用、网办效率、服务质量等方面的实施效果。
在线办理成熟度	重点从“服务一网通办”的角度，衡量政务服务在线一体化办理程度。
服务方式完备度	重点从“渠道一网通达”的角度，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	重点从“事项应上尽上”的角度，衡量行政权力事项和公共服务事项通过一体化政务服务平台对外提供服务的情况。
办事指南准确度	重点从“指南精准实用”的角度，衡量办事指南公布的相关要素信息的准确性、详实性和易用性。

### （三）组织开展实施

在评估实施阶段，评估组采用“用户感知”的方式，按照由群众来评判政务服务水平的导向，对 32 个省级政府和 32 个重点城市在国家政务服务平台和省级政务服务平台提供的服务进行了动态跟踪，采集了 64 个评估对象涉及国家政务服务平台和省级政务服务平台相关数据共计超过 240 万项。同时还整理分析了 64 个评估对象在一体化政务服务平台规划、建设、运维等方面的有关材料。在此基础上，评估组依据评估指标，通过统计分析、交叉分析、文本分析、空间分析等分析方法，建立数据评估模型，对采集数据进行了全方位分析和研判，并形成了评估结果。

需要特别指出的是，一体化政务服务能力各项指数是基于原始采集数据的统计分析和标准化处理，表示相对关系和综合情况的，排名的上升和下降并不意味着该地区在评估期间表现优异或不佳。调查评估的目的是通过对各地区一体化政务服务能力的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一体化政务服务发展水平，发现推进一体化政务服务工作中存在的问题，形成推进工作的良性机制，促进各地区政务服务水平不断提升。

## 五、调查评估重点

近年来，一体化政务服务能力第三方评估的思路方法和指标体系始终保持相对稳定，但每年评估指标导向会有所调整，以反映年度工作重点和发展方向。2020年度第三方调查评估的导向是：充分发挥全国一体化政务服务平台建设效能，创新行政管理和服务方式，全面提升政务服务整体服务、服务供给、创新服务、精准服务、协同服务等一体化服务能力，强化线上线下融合，推动政务服务从“可办”到“好办”转变，支撑更多服务事项“一网通办”、“跨省通办”。结合2020年度重点工作，本年度的评估重点为：



图 1-3 调查评估导向和评估重点

### (一) 整体服务能力

按照加快建设以国家政务服务平台为总枢纽的全国一体

化政务服务平台的工作部署，推动各地区依托全国一体化政务服务平台整合各级、各类线上线下政务服务系统，促进跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同，实现统一对接和一体化服务，提升一体化政务服务规范化和标准化建设水平，推动更多事项在更大范围内实现“一网通办”。

## （二）服务供给能力

按照“应接尽接、应上尽上”的要求，推动各地区各级行政审批类和公共服务类事项与国家政务服务平台实现对接，依托全国一体化政务服务平台推进政务服务线上线下深度融合，向企业和群众提供统一便捷的服务，提升行政权力和公共服务事项网上服务范围和服务深度。

## （三）创新服务能力

围绕优化营商环境和提升服务效能等方面，鼓励各地区在建设管理、服务模式、流程优化等方面积极探索，开展个性化、有特色的服务创新，促进互联网创新成果与政务服务深度融合，持续提升一体化政务服务平台对深化“放管服”改革和优化营商环境的支撑能力。

## （四）精准服务能力

从提升企业和群众办事“获得感”的角度出发，围绕办事难、办事慢、办事繁等问题，深入了解用户需求，精准配置服

务资源，改善用户体验，推动实现全国一体化政务服务平台的需求精准化、供给精准化和服务精准化。

### （五）协同服务能力

围绕系统对接难，信息共享难的“卡脖子”问题，充分发挥全国一体化政务服务平台建设成效，依托国家政务服务平台的公共入口、公共支撑、公共通道的基础支撑能力，加快推进各地区政务服务平台与全国一体化政务服务平台实现“用户通、系统通、数据通、证照通、业务通”，推动实现各地区业务信息系统与全国一体化政务服务平台的互联互通和数据共享，打破信息孤岛，更好地满足普遍性高频政务服务数据的共享需求。

## 六、评估数据采集

### （一）数据采集对象

1.31 个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团省级政务服务网相关数据。

2.国家政务服务平台数据以及汇聚接入的各地区相关数据。

#### **省级政府一体化政务服务能力调查评估数据采集对象：**

32 个省级政府在其省级一体化政务服务平台（政务服务网、网上审批大厅、网上办事大厅等，下同）或门户网站提供的政

务服务相关数据。具体如表 1-2 所示。

表 1-2 省级政府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	北京市政务服务网	湖北	湖北政务服务网
天津	天津网上办事大厅	湖南	湖南政务服务网
河北	河北政务服务网	广东	广东政务服务网
山西	山西政务服务网	广西	广西数字政务一体化平台
内蒙古	内蒙古政务服务网	海南	海南政务服务网
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	贵州政务服务网
上海	上海市一网通办总门户	云南	云南政务服务网
江苏	江苏政务服务网	西藏	西藏政务服务网
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	福建政务服务网	青海	青海政务服务网
江西	江西政务服务网	宁夏	宁夏政务服务网
山东	山东政务服务网	新疆	新疆政务服务网
河南	河南政务服务网	新疆生产 建设兵团	兵团政务服务网

### 重点城市一体化政务服务能力调查评估数据采集对象：

32 个重点城市在其省级一体化政务服务平台(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相关数据。具体如表 1-3 所示。

表 1-3 重点城市调查评估数据采集源

重点城市	采集对象	重点城市	采集对象
广州	广东政务服务网广州站点	太原	山西政务服务网太原站点
武汉	湖北政务服务网武汉站点	呼和浩特	呼和浩特市政务服务网
哈尔滨	黑龙江政务服务网哈尔滨站点	合肥	安徽政务服务网合肥站点
沈阳	辽宁政务服务网沈阳站点	福州	福建政务服务网福州站点
成都	四川政务服务网成都站点	南昌	江西政务服务网南昌站点
南京	江苏政务服务网南京站点	郑州	河南政务服务网郑州站点
西安	陕西政务服务网西安站点	长沙	湖南政务服务网长沙站点
长春	吉林省网上办事大厅长春站点	南宁	广西数字政务一体化平台南宁站点
济南	山东政务服务网济南站点	海口	海南政务服务网海口站点
杭州	浙江政务服务网杭州站点	贵阳	贵州政务服务网贵阳站点
大连	辽宁政务服务网大连站点	昆明	云南政务服务网昆明站点
青岛	山东政务服务网青岛站点	拉萨	西藏政务服务网拉萨站点
深圳	广东政务服务网深圳站点	兰州	甘肃政务服务网兰州站点
厦门	福建政务服务网厦门站点	西宁	青海政务服务网西宁站点
宁波	浙江政务服务网宁波站点	银川	宁夏政务服务网银川站点
石家庄	河北政务服务网石家庄站点	乌鲁木齐	新疆政务服务网乌鲁木齐站点

## (二) 数据采集时间

采样周期为 2020 年 10 月 20 日至 12 月 31 日。国家政务服务管理平台对接及汇聚数据截止至 2020 年 12 月 1 日。

## 第二章 评估结果

## 一、省级政府总体指数排名

省级政府一体化政务服务能力总体指数排名前 10 的地区分别为：上海/浙江/广东（并列，地区按照行政区划排序，下同）、北京/江苏（并列）、贵州、安徽、四川、福建、湖北、河南、河北、江西/重庆（并列）。各地区总体指数排名情况详见表 2-1。

表 2-1 省级政府调查评估总体指数排名

序号	省级政府	总体指数	在线服务成效度指数	在线办理成熟度指数	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	排名
1	北京	93.06	90.93	93.00	92.94	96.38	93.52	2
2	天津	81.99	76.72	82.80	86.81	82.88	82.09	19
3	河北	86.89	79.97	84.73	94.69	85.63	92.86	9
4	山西	81.15	75.37	77.65	83.65	88.38	86.08	20
5	内蒙古	83.13	79.18	77.61	87.25	87.13	89.41	18
6	辽宁	83.59	80.43	81.58	87.24	81.00	89.95	17
7	吉林	83.90	76.55	84.54	85.79	86.63	89.82	16
8	黑龙江	80.92	78.29	79.13	79.75	84.00	86.73	21
9	上海	95.38	95.41	95.44	95.80	95.75	94.27	1
10	江苏	93.06	91.92	89.59	94.90	93.00	98.37	2
11	浙江	95.38	93.66	96.91	97.76	94.00	93.90	1
12	安徽	91.02	89.26	88.91	92.08	93.38	93.70	4
13	福建	89.09	83.99	88.06	92.11	90.88	93.47	6
14	江西	86.28	79.01	84.31	94.24	85.28	92.12	10
15	山东	83.59	82.29	77.41	89.89	86.50	84.78	17
16	河南	87.38	82.06	85.29	93.08	89.50	90.03	8

序号	省级政府	总体指数	在线服务成效度指数	在线办理成熟度指数	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	排名
17	湖北	88.04	83.46	85.32	91.91	89.88	93.18	7
18	湖南	84.84	78.43	81.80	91.67	84.75	91.58	13
19	广东	95.38	94.40	97.16	95.60	94.00	95.15	1
20	广西	84.41	79.44	81.12	86.15	91.25	89.03	14
21	海南	84.23	78.34	83.21	90.80	86.25	84.98	15
22	重庆	86.28	79.89	83.21	92.12	88.68	91.88	10
23	四川	90.18	87.44	86.88	94.35	91.38	93.51	5
24	贵州	92.02	89.57	89.55	93.31	92.75	97.77	3
25	云南	85.10	79.78	79.81	92.83	86.25	91.30	12
26	西藏	78.13	68.49	76.96	89.01	81.65	78.11	22
27	陕西	78.08	67.85	73.75	85.89	84.25	85.73	23
28	甘肃	76.15	70.57	75.10	84.61	74.50	77.59	25
29	青海	76.36	71.24	73.08	81.11	78.10	82.26	24
30	宁夏	85.33	78.53	81.23	92.86	89.63	89.17	11
31	新疆	73.15	71.99	71.81	72.64	78.85	72.32	26
32	新疆生产建设兵团	73.15	69.97	71.71	78.55	70.88	75.91	26

注：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，按照行政区划排序。

## 二、重点城市总体指数排名

重点城市一体化政务服务能力总体指数排名前 10 的城市分别为：深圳、广州/南京/杭州（并列，按照行政区划排序）、宁波、合肥、青岛、武汉/哈尔滨（并列）、南昌、成都/福州（并列）、长沙、郑州，各重点城市总体指数排名情况详见表 2-2。

表 2-2 重点城市调查评估总体指数排名

序号	重点城市	总体指数	在线服务成效度指数	在线办理成熟度指数	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	排名
1	广州	95.92	95.47	94.79	94.97	98.97	96.78	2
2	武汉	89.39	83.77	90.55	90.29	90.78	94.24	6
3	哈尔滨	89.39	84.06	92.20	87.91	89.68	95.31	6
4	沈阳	84.97	76.47	88.28	85.27	84.38	93.83	14
5	成都	87.74	82.73	88.19	87.58	87.91	95.38	8
6	南京	95.92	94.75	94.54	97.30	95.96	98.27	2
7	西安	76.40	70.32	75.99	78.80	76.83	83.56	22
8	长春	83.44	75.72	85.02	82.47	83.05	95.33	16
9	济南	84.09	76.11	89.15	85.86	79.73	90.93	15
10	杭州	95.92	95.64	95.12	98.06	94.88	95.94	2
11	大连	81.93	73.96	82.46	79.51	84.43	95.03	18
12	青岛	90.80	87.37	89.23	95.16	88.90	95.25	5
13	深圳	96.81	96.17	96.99	96.69	97.10	97.43	1
14	厦门	85.30	80.74	88.03	78.19	87.99	95.16	13
15	宁波	94.49	92.26	95.05	95.94	94.27	95.56	3
16	石家庄	75.91	69.95	71.28	78.96	73.47	91.92	23
17	太原	78.54	75.58	83.10	78.36	76.62	77.99	21
18	呼和浩特	79.38	78.21	83.12	69.85	80.99	86.19	19
19	合肥	91.08	87.23	94.50	85.65	94.34	95.78	4
20	福州	87.74	81.33	92.06	84.03	90.05	93.87	8
21	南昌	88.08	80.25	91.45	91.14	85.72	93.81	7
22	郑州	86.36	81.56	89.55	82.24	89.24	91.67	10
23	长沙	86.69	79.91	83.95	89.30	91.23	94.54	9
24	南宁	78.94	69.33	77.92	77.64	83.75	93.56	20
25	海口	82.69	73.35	90.25	78.96	84.14	89.21	17

序号	重点城市	总体指数	在线服务成效度指数	在线办理成熟度指数	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	排名
26	贵阳	85.78	83.30	86.20	79.54	87.80	95.49	12
27	昆明	85.98	79.79	87.07	86.09	86.29	94.02	11
28	拉萨	73.51	66.94	78.72	70.51	77.10	76.23	25
29	兰州	74.95	67.81	79.83	74.21	76.83	77.83	24
30	西宁	67.57	68.82	67.53	68.23	63.50	68.79	27
31	银川	84.97	78.77	84.77	87.54	83.27	93.90	14
32	乌鲁木齐	72.90	64.16	75.59	69.48	77.13	83.35	26

注：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，按照行政区划排序。

### 三、在线服务成效度优秀地区

在线服务成效度重点从“效能线上可评”的角度，衡量政务服务平台的用户使用、网办效率、服务质量等方面的实施效果。数据显示，省级政府在线服务成效度指数排名前3的地区分别为：上海、广东和浙江。重点城市在线服务成效度指数排名前3的城市分别为：深圳、杭州和广州。具体情况详见表2-3。

表 2-3 在线服务成效度指数优秀地区

省级政府			重点城市		
地区	在线服务成效度指数	排名	地区	在线服务成效度指数	排名
上海	95.41	1	深圳	96.17	1
广东	94.40	2	杭州	95.64	2
浙江	93.66	3	广州	95.47	3
江苏	91.92	4	南京	94.75	4
北京	90.93	5	宁波	92.26	5

贵州	89.57	6	青岛	87.37	6
安徽	89.26	7	合肥	87.23	7
四川	87.44	8	哈尔滨	84.06	8
福建	83.99	9	武汉	83.77	9
湖北	83.46	10	贵阳	83.30	10

#### 四、在线办理成熟度优秀地区

在线办理成熟度重点从“服务一网通办”的角度，衡量政务服务一体化办理程度。数据显示，省级政府在线办理成熟度指数排名前3的地区分别为：广东、浙江和上海。重点城市在线办理成熟度指数排名前3的城市分别为：深圳、杭州和宁波。具体情况详见表2-4。

表 2-4 在线办理成熟度指数优秀地区

省级政府			重点城市		
地区	在线办理成熟度指数	排名	地区	在线办理成熟度指数	排名
广东	97.16	1	深圳	96.99	1
浙江	96.91	2	杭州	95.12	2
上海	95.44	3	宁波	95.05	3
北京	93.00	4	广州	94.79	4
江苏	89.59	5	南京	94.54	5
贵州	89.55	6	合肥	94.50	6
安徽	88.91	7	哈尔滨	92.20	7
福建	88.06	8	福州	92.06	8
四川	86.88	9	南昌	91.45	9
湖北	85.32	10	武汉	90.55	10

## 五、服务方式完备度优秀地区

服务方式完备度重点从“渠道一网通达”的角度，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。数据显示，省级政府服务方式完备度指数排名前3的地区分别为：浙江、上海和广东。重点城市服务方式完备度指数排名前3的城市分别为：杭州、南京和深圳。具体情况详见表2-5。

表2-5 服务方式完备度指数优秀地区

省级政府			重点城市		
地区	服务方式完备度指数	排名	地区	服务方式完备度指数	排名
浙江	97.76	1	杭州	98.06	1
上海	95.80	2	南京	97.30	2
广东	95.60	3	深圳	96.69	3
江苏	94.90	4	宁波	95.94	4
河北	94.69	5	青岛	95.16	5
四川	94.35	6	广州	94.97	6
江西	94.24	7	南昌	91.14	7
贵州	93.31	8	武汉	90.29	8
河南	93.08	9	长沙	89.30	9
北京	92.94	10	哈尔滨	87.91	10

## 六、服务事项覆盖度优秀地区

服务事项覆盖度重点从“事项应上尽上”的角度，衡量行政权力事项和公共服务事项通过一体化政务服务平台对外提

供服务的情况。数据显示，省级政府服务事项覆盖度指数排名前3的地区分别为：北京、上海、浙江/广东（并列，地区按照行政区划排序）。重点城市服务事项覆盖度指数排名前3的城市分别为：广州、深圳和南京。具体情况详见表2-6。

表 2-6 服务事项覆盖度指数优秀地区

省级政府			重点城市		
地区	服务事项覆盖度指数	排名	地区	服务事项覆盖度指数	排名
北京	96.38	1	广州	98.97	1
上海	95.75	2	深圳	97.10	2
浙江/广东	94.00	3	南京	95.96	3
安徽	93.38	4	杭州	94.88	4
江苏	93.00	5	合肥	94.34	5
贵州	92.75	6	宁波	94.27	6
四川	91.38	7	长沙	91.23	7
广西	91.25	8	武汉	90.78	8
福建	90.88	9	福州	90.05	9
湖北	89.88	10	哈尔滨	89.68	10

## 七、办事指南准确度优秀地区

办事指南准确度重点从“指南精准实用”的角度，衡量办事指南公布相关要素信息的准确性、详实性和易用性。数据显示，省级政府办事指南准确度指数排名前3的地区分别为：江苏、贵州和广东。重点城市办事指南准确度指数排名前3的城市分别为：南京、深圳和广州。具体情况详见表2-7。

表 2-7 办事指南准确度指数优秀地区

省级政府			重点城市		
地区	办事指南准确度指数	排名	地区	办事指南准确度指数	排名
江苏	98.37	1	南京	98.27	1
贵州	97.77	2	深圳	97.43	2
广东	95.15	3	广州	96.78	3
上海	94.27	4	杭州	95.94	4
浙江	93.90	5	合肥	95.78	5
安徽	93.70	6	宁波	95.56	6
北京	93.52	7	贵阳	95.49	7
四川	93.51	8	成都	95.38	8
福建	93.47	9	长春	95.33	9
湖北	93.18	10	哈尔滨	95.31	10

### 第三章 发展现状

## 一、总体情况

评估结果表明，随着以国家政务服务平台为总枢纽的全国一体化政务服务平台建设成效逐步发挥，我国网上政务服务发展已经由以信息服务为主的单向服务阶段，开始迈向以跨区域、跨部门、跨层级一体化政务服务为特征的整体服务阶段。通过构建普惠均等、便民高效、智能精准的全国政务服务“一张网”，政务服务平台的认知度、体验度持续提升，有力推动了政务服务向基层、向乡村、向弱势群体延伸。企业群众办事便利度显著提升，办事渠道更加便捷，服务流程更加优化。一体化政务服务能力的显著提升已经成为我国现阶段数字政府建设的典型特征。

### （一）省级政府能力水平分布

省级政府方面，北京、上海、江苏、浙江、安徽、广东、四川、贵州 8 个省级政府的一体化政务服务能力总体指数为非常高（超过 90），占比为 25.00%。天津、河北、山西、内蒙古、辽宁、吉林、黑龙江、福建、江西、山东、河南、湖北、湖南、广西、海南、重庆、云南、宁夏 18 个省级政府的一体化政务服务能力总体指数为高（90-80 之间），占比为 56.25%。6 个省级政府的一体化政务服务能力总体指数为中（80-65 之间），占比为 18.75%。分析发现，四川省由“高”组别升至

为“非常高”，吉林省、黑龙江省和山东省3个地区由“中”组别升为“高”。具体见表3-1。

表3-1 省级政府一体化政务服务能力水平分布

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

注：地区按照省级行政区划排序，地区名后的(+)标记代表从较低的组别升至更高的组别（例如从低升至中）；地区名后的(-)标记代表从较高的组别降至较低的组别（例如从高降至中）。

总体来看，广东、浙江、上海、江苏等典型代表，大胆探索，因地施策，注重创新引领，推出“最多跑一次”、“不见面审批”、“一网通办”、“政府数字化转型”等多项改革举措，得到了广大群众的认可和赞许，对深化政务服务起到了示范和推动作用，在全国越来越多的地区得到全面推广，全国标杆示范地位进一步巩固，推动形成了各地区互相学习、

互相促进、比学赶超的良好工作格局。

**北京市**紧紧围绕加快数字政府建设，强化平台支撑，以多元载体拓展服务新内涵，不断升级优化一体化政务服务平台，大力推进“网上办、掌上办、自助办、智能办、区域办”。经过几年的努力，建成覆盖四级的一体化政务服务体系，政务服务平台个人用户总数 2040 万，企业用户总数 210 万，81% 的事项实现“全程网办”，138 项事项“跨省通办”，9000 余项事项市区两级“全城通办”。

#### 专栏 1：北京市：释放改革红利，以“一网通办”打造发展新引擎



北京市通过推进“一网通办”，推动企业开办、工程建设等优化营商环境关键指标取得重要突破。政务服务事项申请材料压减 74%，办理时限压减 72%，平均跑动次数压减至 0.18 次。推动实现登记业务全流程网办，企业开办进入“1 时代”。低风险项目实现“一站式”申报受理，办理建筑许可的时限由 137.5 天压缩至 11 个工作日，环节由 22 个减至 4 个，大幅提升了社会投资简易低风险工程项目审批效率。

指标	压减/提升幅度
申请材料压减	74%
办理时限压减	72%
平均跑动次数	0.18 次
低风险项目办理时限	由 137.5 天压缩至 11 个工作日
环节数量	由 22 个减至 4 个

**上海市**依托“一网通办”打造数字政务服务，推进业务流程革命性再造。聚焦企业群众办事难度大、办理频率高的 15 个“一件事”，由分管市领导牵头，对“一件事”的申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、发证方式、管理架构等进行整体性再造，平均减环节 69%、减时间 54%、减材料 75%、减跑动 71%。通过告知承诺、电子证照应用、数据共享核验、行政协助等方式，实现“上海政府部门核发的材料，原则上一律免于提交；能够提供电子证照的，原则上一律免于提交实

体证照”。截至目前，市、区两级 1.2 万多份材料实现了办事人免提交。

### 专栏 2：上海市：以“一网通办”、“一网统管”推动城市治理模式变革



上海市以“一网通办”、“一网统管”建设推动城市治理模式变革、治理体系重构，聚焦“高效办成一件事”和“高效处置一件事”，用数字化方式创造性解决城市治理难题，推动城市治理由人力密集型向人机交互型转变，由经验判断型向数据分析型转变，由被动处置型向主动发现型转变。努力探索出一条符合超大城市特点和规律的治理新路子。

江苏省紧紧围绕“推动高质量发展走在前列”目标定位和“打造全国最好的政务服务环境”的要求，充分发挥“不见面审批”改革形成的优势，构建形成“一网四端”线上政务服务体系，线上政务服务网用户注册总量 7686 万，总访问量 11.3 亿次，进一步推动审批服务事项“不见面”，实现了 98.61% 不见面。全年线上办理 897.5 万件，网办率达 58.3%。服务效能处于全国前列。

### 专栏 3：江苏省：固化“不见面审批”改革成果 打造全国最好政务服务环境



江苏省围绕“打造全国最好的政务服务环境”和“对标国际标准和国内一流”的目标定位，持续深化“放管服”改革，提升政务服务水平。加快推进“一件事”改革标准化建设，推广“证照分离”改革全覆盖试点经验。作为目前全国第一部促进政务服务便利化的地方性立法，《江苏省促进政务服务便利化条例》开始实施。条例将以立法形式固化江苏“不见面审批”等政务服务改革成果，让群众办事更方便。

浙江省以数字化改革为总抓手，按照“整体智治、唯实惟先”现代政府理念，围绕“智能导服、收办分离、线上线下融合”目标，通过“业务标准化、数据实时化、系统组件化、体验一致化、管理数字化”五大关键方法，高质量推进政务服务“一网通办”，初步构建“网上一站办、大厅就近办、办事更便捷”的“一网通办”浙江模式。

#### 专栏 4：浙江省：全方位深化政府数字化转型



浙江省全方位深化政府数字化转型，打造“整体智治、唯实惟先”的现代政府。依托“浙里办”和“浙政钉”两个平台，打造“掌上办事、掌上办公”之省。“浙里办”已实现全部政务服务事项网上可办，集成近 500 项便民服务，352 项民生事“一证通办”，40 个跨部门“一件事”网上联办。“浙政钉”将 100 余万名政府工作人员“接入”一个平台进行工作沟通和办公协同，办公效率大大提升。

安徽省不断深化“放管服”改革，优化营商环境，推动实现高频事项“一站办”、“一窗办”、“一次办”，推出政务服务 7×24 小时不打烊“随时办”，市场主体和群众找政府办事像网购一样方便，企业和群众满意度达 99%，凭借 7×24 小时不打烊“随时办”服务，大幅提升用户办事体验。

#### 专栏 5：安徽省：打造“皖事通办” 做优政务服务 拓展社会服务



安徽省依托全国一体化政务服务平台，打造“皖事通办”品牌，进一步做优政务服务、拓展社会服务，在全国首家开发上线 7×24 小时政务服务地图，形成电脑端、手机端、自助端、电视端、窗口端“同源五端”线上线下深度融合的服务渠道，电子证照在区域一体化政务服务、特定监管执法和社会化生活领域实现互认应用，政务服务效能和企业群众办事获得感、满意度明显提升。

广东省以政务信息化体制机制优化为突破口，始终坚持政务服务移动化、一体化、精细化的发展方向，针对群众、企业和公务员群体不同办事需求，建设粤省事、粤商通、粤政易移动平台，有力推动行政管理和公共服务提质增效。粤省事平台已集成 87 种个人电子证照，上线 1600 多项高频服务，88%事项实现“零跑动”，平台实名注册用户突破 9100 万，日均访问量保持 5000 万以上、业务量 1600 万。粤系列三大移动平台在政府管理和公共服务方面形成“三箭齐发”的良好态势，积聚起庞大用户资源并形成渠道优势，成为政府治理和公共服务的核心资产。

#### 专栏 6：广东省：以“粤系列”移动服务平台打造数字政府建设的“广东样本”



广东深入贯彻落实“放管服”改革要求，紧抓数字政府改革建设契机，以全面打造广东数字政府 2.0 版本为总体目标，提出优化政务服务“一网通办”、推动省域治理“一网统管”、强化政府运行“一网协同”。针对群众、企业和公务员群体不同办事需求，通过持续创新“粤系列”平台应用，不断完善粤省事、粤商通、粤政易移动平台，不同部门、不同层级的系统充分联通、数据充分共享，有效提升用户办事移动端体验。

四川省坚持以用户为中心的服务理念，打造“1+N”（1 个应用中台，PC 端、移动端、自助终端、电视端等 N 个渠道）政务服务矩阵，形成“1+5”（1 个省级主站点，省、市、县、乡、村 5 类站点）政务服务建设运营新体系，上线 14 个综合服务专区，183 个主题场景服务，640 余个高频便民服务，构

建起同源多端、全域通办的全省统一线上政务服务平台。推动实现“百姓大小事、天府通通办”。

#### 专栏 7：四川省：持续发力“天府通办”创品牌工程



四川省上线运行新版“天府通办”，此次迭代升级从“高效、便捷、易用”三个方面提升用户体验，打破以往“省上统建、全部包办”的思路，全新打造 21 个市州近 5 万余个分站点，由省提供统一的架构模式、统一的标准规范、统一的平台功能，各市（州）自行叠加特色便民服务应用，致力实现“全省统筹一体化、市州建设个性化、利企便民最大化”。

**贵州省**以全力打造“贵人服务”品牌，建设国内一流营商环境为目标，充分发挥大数据效益，把政用数据的聚通用作为大数据战略行动最优先方向，推动部门专网向贵州政务服务网靠拢，数据往贵州政务服务网汇聚，业务与贵州政务服务网融合，省市县三级 4000 多个部门、1500 余个乡(镇)政务服务中心、1.7 万余个村(居)便民服务站集中在贵州政务服务网统一对外提供服务，形成了覆盖省市县乡村五级的“内外一张网”，构建了“省级为引领、市州为枢纽、区县为阵地、乡村为延伸”的五级政务服务服务体系。

## 专栏 8：贵州省：大力推动“贵人服务”品牌，建设国内一流营商环境



贵州省发挥线上线下融合优势，叫响擦亮“贵人服务”政务服务品牌，为企业群众提供触手可及、优质高效的政务服务，努力营造全国一流的营商环境，服务全省经济社会发展大局。目前已经全面建成“省级为引领、市州为枢纽、区县为阵地、乡村为延伸”的五级政务服务体系，实现了基层群众“小事点上办，不出村、就近办”，全省政务服务水平整体提升。

### （二）重点城市能力水平分布

重点城市方面，广州、南京、杭州、青岛、深圳、宁波和合肥 7 个城市的一体化政务服务能力总体指数为非常高（超过 90），占比为 21.88%。武汉、哈尔滨、沈阳、成都、长春、济南、大连、厦门、福州、南昌、郑州、长沙、海口、贵阳、昆明、银川 16 个重点城市的一体化政务服务能力总体指数为高（90-80 之间），占比为 50.00%。9 个重点城市的一体化政务服务能力总体指数为中（80-65 之间），占比为 28.13%。分析发现，长春市、济南市、大连市和海口市 4 个城市由“中”组别升至为“高”。

表 3-2 重点城市一体化政务服务能力水平分布

非常高 (≥90)	高 (90-80)	中 (80-65)	低 (≤65)
广州 南京 杭州 青岛 深圳 宁波 合肥	武汉 哈尔滨 沈阳 成都 长春(+) 济南(+) 大连(+) 厦门 福州 南昌 郑州 长沙 海口(+) 贵阳 昆明 银川	西安(-) 石家庄 太原 呼和浩特 南宁(-) 拉萨 兰州 西宁 乌鲁木齐	

注：按照行政区划排序，地区名后的(+)标记代表从较低的组别升至更高的组别（例如从低升至中）；地区名后的(-)标记代表从较高的组别降至较低的组别（例如从高降至中）。

广州市以“数字政府”建设为抓手，充分利用新一代信息化技术，持续推进政务资源整合、流程再造、数据共享、业务联动，打造标准化、便利化、智能化的政务服务体系，确保覆盖权力运行全流程、政务服务全过程，大力提升政务服务“一网通办、全市通办”的能力，方便企业群众办事创业，助力优化营商环境。

## 专栏 9：广州市：推动线上线下服务升级 构筑营商环境“新高地”



广州市推动业务审批流程再造，服务电子证照、数据共享核验、电子印章、电子签名、双向物流寄递、网上缴费、容缺受理、告知承诺等事项“应用尽用”，实现市级依申请政务服务事项和公共服务事项 90%以上“零跑动”。在企业简易注销方面，依托一体化政务服务平台，实现全流程一体化企业注销登记。持续提升在工程建设、不动产登记、全流程线上通关、获得信贷等领域的政务服务供给能力，构筑营商环境“新高地”。

南京市以手续最简、流程最优、材料最少为目标，推动“宁满意”工程建设，从办事人的角度出发，以企业群众办事的堵点、难点为突破口，创新推进“一件事一次办”改革，推进跨部门、跨层级关联事项一次办。线上通过南京政务服务网、江苏政务服务 APP 实现“一网通办”、“审批不见面”，线下通过政务大厅“一件事”综窗，实现“一表申报、一窗申办、一次办成”。

## 专栏 10：南京市：推广“一照通、一证通”，打造“宁满意”政务服务品牌



南京市全面打造“宁满意”政务服务品牌，实施以企业办事“一照通”、个人办事“一证通”为主要内容的“十个一”项目。目前共实现市本级“一照通办”事项 300 多个，区级“一照通办”事项 2000 多个。在“一照通办”的工作基础上，进一步推出了“零材料申办”，已在 6 个市级部门 10 个审批业务中实现，同时结合“容缺受理”、“告知承诺”等放管服改革最新成果，与社会信用体系建设相关联，形成“一照通办+容缺受理”、“一照通办+告知承诺”等机制。

杭州市充分发挥数字经济、数字治理优势，以“整体智治，唯实惟先”的理念，全面推进数字抗疫、数字治理、数字服务、数字支撑和数字创新。率先开发和应用“健康码”、

“亲清在线”等数字平台，推动疫情防控从封闭式管控向精密型智控转变。深入实施优化营商环境“10+N”行动，将282项单独的办事事项用“套餐”的形式合并为75项“一件事”事项，办事材料精简46%，跑部门（窗口）次数精简71%，办事时长精简61%。

### 专栏 11：杭州市：着力打造“亲清在线”新型政商关系平台



杭州市把推动惠企政策高效兑现作为深化“放管服”改革优化营商环境的重要抓手，打造“亲清在线”新型政商关系平台，优化再造惠企政策申请审批流程，构建“申报零材料、审批零人工、兑现秒到账”的直达模式，形成政策即时兑现、政企在线沟通、效果动态评价的服务闭环，大幅提升企业和群众获得感。截至2020年底，已有264项政策陆续上线，累计兑现政策资金63.6亿元，惠及企业26.7万户。

**青岛市**以用户思维、标准思维、系统思维，深耕标准化底层技术，弹性配置政务服务要素，重构行政审批链条，实现由“一门”集中的1.0版到“一窗”集中的2.0版，再到智慧政务3.0版的迭代升级，为推动经济社会高质量发展提供强有力的政务服务保障。2020年已实现4253项政务服务事项“不见面审批”，全市不见面审批办件量突破2082.4万件。在省内率先推行“一事全办”、“一业一证”主题式服务模式，市区（市）两级累计推出“一事全办”服务主题900余项，完成办件量2万余件，推出“一业一证”指导目录50项，全市共发放行业综合许可证3300余张。

## 专栏 12：青岛市：探索推进“无感审批”，建成全省首个“智能办”平台



青岛市运用大数据、人工智能、区块链等前沿技术理念，在山东省率先建成支撑市、区两级“智能审批”改革的综合性、一体化平台——青岛“智能办”平台，发布首批 30 项“智能办”事项。本次上线的 30 个“智能办”事项全部为区（市）级审批事项。“智能办”业务严格按照“五个零”（“网上办理、受理零窗口”、“信息共享、审核过程零材料”、“自动比对、审批（核）零人工”、“主动送达、领证零跑腿”、“全程留痕、纸质材料零提交”）标准规范化运行。

深圳市抢抓粤港澳大湾区、中国特色社会主义先行示范区建设和综合改革试点的重大历史机遇，以数字政府为牵引，聚焦“优政、兴业、惠民”，全面打造数字政府、数字经济和数字市民三位一体的数字深圳，加快推动城市治理体系和治理能力现代化。在全国率先推出“秒批”、“秒报”改革，实现基于数据自动比对的无人干预自动审批，以及基于数据和材料自动推送填充的智能申报，让企业和群众办事更便利，让政府服务更高效，让审批过程更透明。在此基础上进一步推出“秒报秒批一体化”政务服务新模式，实现从申报到审批全流程智能化服务。

## 专栏 13：深圳市：“秒批秒报一体化”提升政务服务“深圳速度”



深圳市在总结“秒批”和“秒报”改革经验基础上，进一步释放改革红利，推出“秒报秒批一体化”政务服务新模式，在申报环节实行“秒报”，在受理审批环节实行“秒批”，实现全流程不见面、零跑动、全自动的政务服务，实现“即报即批、即批即得”。第一批涵盖了 9 个部门的 58 个高频政务事项。按照计划，第二批“秒报秒批一体化”的 60 个政务事项将于 2021 年 1 月底上线。

宁波市深入贯彻落实“最多跑一次”改革推进政府数字化转型工作部署，围绕打造“掌上办事之市、掌上办公之市”目标，扎实推进数字化基础设施建设，稳步提升公共数据共享开放水平，不断深化“互联网+政务服务”，积极推进“掌上办事之市、掌上办公之市”建设，以多业务协同应用创新为抓手，多项首创性做法被纳入全国、浙江省重要制度性安排，助力加快打造“整体智治”现代政府。

#### 专栏 14：宁波市：“甬易办”助力惠企政策即时兑现



2020年6月，宁波市惠企便民数字化政务服务平台“甬易办”正式上线试运行。符合条件的企业可通过“甬事通”、“浙里办”APP或扫描企业码，登录申领相关惠企政策资金。12月28日，“甬易办”平台迎来2020年度最后一批政策集中上线，涉及96条政策、近4亿元资金。至此，“甬易办”平台2020年惠企惠民政策实现“应上尽上”。截至2020年底，“甬易办”平台已兑现政策556项，平台总访问量1085万人次，惠及49.52万家企业（个人），涉及资金85.95亿元。

合肥市围绕“政府一个平台推服务、群众一个平台找政府”目标，致力打造“一源五端”，积极推广智慧办、免申办、就近办等服务方式，加快推进政务服务一体化建设，实现政务服务线上线下深度融合、审批服务“易办”、“快办”，不断提升政务服务质量、服务效率和群众满意度。

#### 专栏 15：合肥市：“一码办”积极推进“安康码”应用



合肥市持续推进“安康码”的应用领域，探索创新其在不同生活场景中的应用，解决市民普遍存在的实体卡多、APP多、二维码多的情况，为市民工作和生活带来更多便利。在政务服务领域，已经实现安康码在各级政务服务大厅“一码出入”、“一码预约”，办事窗口168项个人事项“一码通办”。

### （三）总体指数分析

省级政府方面，2020 年度省级政府一体化政务服务能力总体指数平均值为 85.21，一体化政务服务能力总体指数和 4 项分项指数均有不同程度提高。5 项一级指标指数中，服务方式完备度指数相对较好，平均值为 89.42；办事指南准确度、服务事项覆盖度指数次之，平均值分别为 88.77 和 86.98；在线办理成熟度和在线服务成效度指数相对较弱，指数平均值分别为 83.08 和 80.76。具体详见图 3-1。

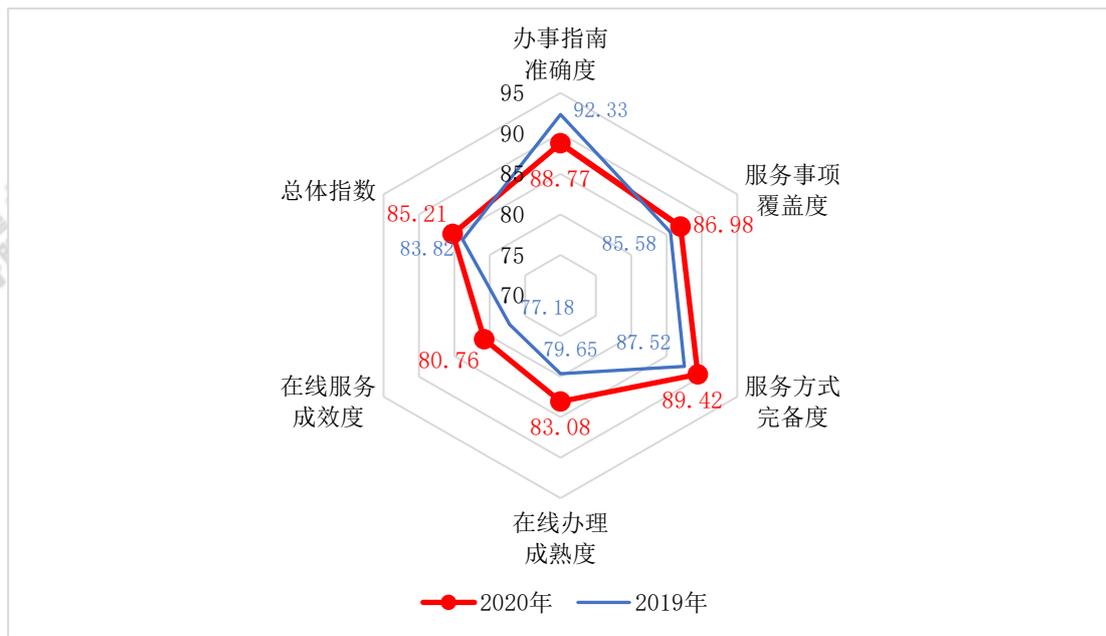


图 3-1 省级政府一体化政务服务能力一级指标指数分析

重点城市方面，2020 年度重点城市一体化政务服务能力指数平均值为 84.80。5 项一级指标中，办事指南准确度相对较好，指数平均值为 91.13；在线办理成熟度、服务事项覆盖

度次之，指数平均值分别为 86.33 和 85.51；服务方式完备度和在线服务成效度指数相对较弱，指数平均值分别为 83.93 和 79.74。具体详见图 3-2。



图 3-2 重点城市一体化政务服务能力一级指标指数分析

#### （四）进步提升较大地区

2020 年，面对突如其来的新冠肺炎疫情冲击，各地区认真践行以人民为中心的发展理念，充分发挥全国一体化政务服务建设成效，深入推进“一网通办”大力提升政务服务效率，推动解决群众办事“急难愁盼”问题，为深化“放管服”改革、优化营商环境，切实做好“六稳”、“六保”工作提供了重要支撑。分析得出，得益于近年来全国一体化政务服务

平台的大力推进，一体化政务服务能力在过去一年水平显著提升，省级政府方面，一体化政务服务能力指数为“非常高”的地区从2016年的3个地区增加到8个地区，指数为“高”的地区从2016年的9个地区增加到18个地区，一体化政务服务能力为“低”的地区为零。详见图3-3和图3-4。

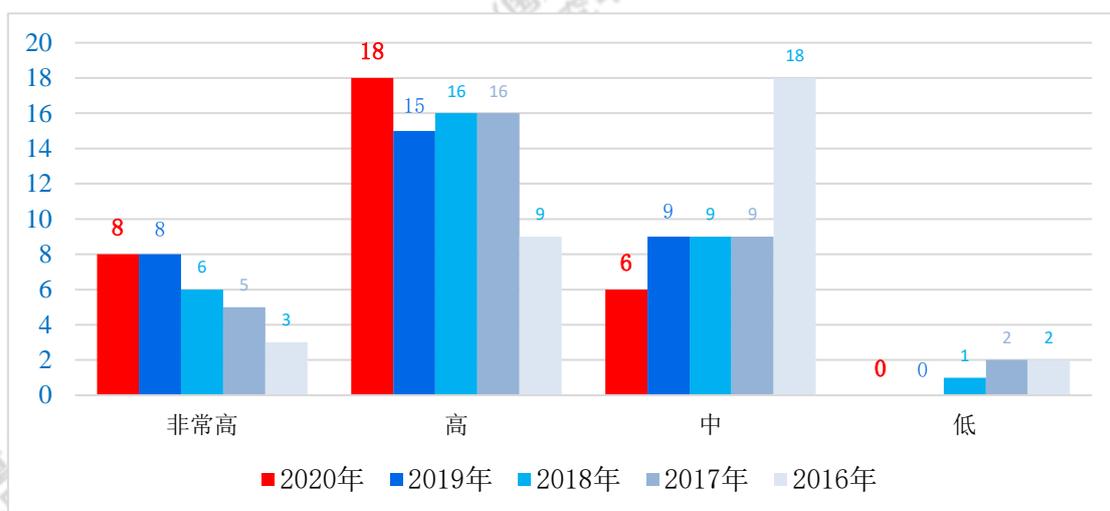


图 3-3 省级政府一体化政务服务能力年度对比图

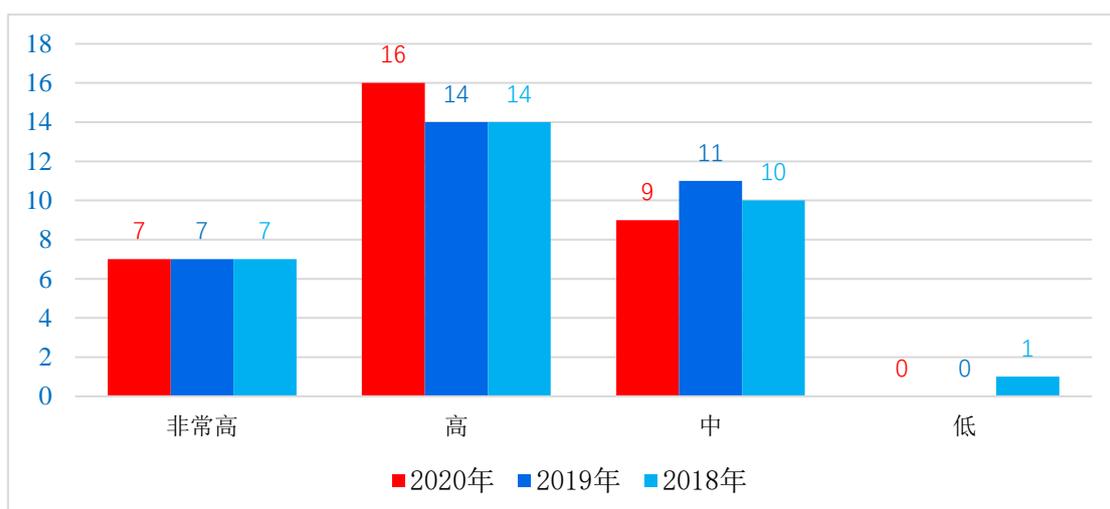


图 3-4 重点城市一体化政务服务能力年度对比图

分析发现，各地区认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，聚焦突出问题，深入推进流程再造和制度创新，实施重点领域再突破，流程简捷再优化，服务品牌再升级，对标先进找差距、补短板，主动发起“对标争先”新号令、找准“比学赶超”新举措、探索“跨越发展”新思路。总体来看，省级政府层面，**吉林省、山东省和云南省**总体指数得分取得较大进步，一体化政务服务能力提升较快。重点城市层面，**长春市、海口市、郑州市、昆明市和济南市 5 个城市**总体指数得分取得较大进步，一体化政务服务能力提升较快。

**吉林省**以营商环境建设为突破口，着眼体制顺、机制活、政策好、审批少、手续简、成本低、服务优、办事畅、效率高要求，推动营商环境再优化、再提升、再突破，打造极具竞争力的投资发展环境。数据显示，吉林省 5 项一级指标指数均有不同程度增长。

#### 专栏 16：吉林省：打造“吉事办”品牌，推动政务服务“掌上办”



吉林省组织开发、推广、应用“吉事办”小程序和“吉事办”APP，并与一体化平台深度融合，实现数据同源。协调相关厅局、单位推进多项政务服务、便民服务、业务咨询纳入“吉事办”，推进政务服务“掌上办”。目前，“吉事办”掌上应用服务已达 178 项。身份证、驾驶证、律师执业证、网约车从业证等 26 种高频电子证照通过“吉事办”实现电子亮证和电子验证。

**山东省**以“一次办好”为目标，上线运行“政务服务一网通办”总门户，总门户以政务服务事项标准化和流程优化再造

为基础，形成政务信息总入口、服务总供给、业务总支撑、运行总枢纽，注册用户超过 4800 万。围绕“高效办成群众一件事”，上线 1000 余项“一链办理”事项。在全省范围开展“一业一证”改革，建设“一业一证”申报平台，审批时间平均压减 70%以上。数据显示，山东省在线服务成效度和服务事项覆盖度 2 项指标指数实现较大提升。

### 专栏 17：山东省：全面推开“一网受理、一链办理、一网通办”



为深入推进“一窗受理·一次办好”改革，助力全省政务服务优化和营商环境改善，山东省政府正式启动全省政务服务“一链办理”试点工作。试点选取 3 家省有关部门、单位及 9 个试点市、9 个试点县(市、区)，围绕统一流程标准、完善系统功能、优化窗口服务、推动上网运行、加强运行管理五项重点任务开展试点工作。目前已上线 1000 余项“一链办理”服务事项。

云南省坚持资源集约共享，推动事项标准化管理，推行统一申办受理、线上线下融合办理，实现从“办一件事跑一个部门”到“一个平台办所有事”。围绕系统对接难、信息共享难的“卡脖子”问题，基本打通 32 个部门的 205 个业务办理系统，与全省一体化政务服务平台实现互联互通。数据显示，云南省 4 项一级指标指数均有不同程度增长。

### 专栏 18：云南省：“一部手机办事通” 2.0 版本上线



“一部手机办事通”是云南省推动政府部门深化“放管服”改革和构建“数字云南”的积极探索和有力抓手，旨在推进政务服务事项“应上尽上”，为企业和群众提供优质、便捷、高效的政务服务。“一部手机办事通”上线两年来，历经 80 余次迭代升级，从首批上线 14 个办事主题、153 个事项，到现在已增至 20 个办事主题、1363 个事项。

长春市按照省、市有关部署，对标国家和省基本目录规则，全面梳理规范政务服务事项，进一步提升政务服务规范化和标准化水平，数据显示，长春市 5 项一级指标指数均有不同程度增长，其中，服务方式完备度和办事指南准确度 2 项指标指数实现较大提升。

#### 专栏 19：长春市：开展政务数据共享“百日攻坚”行动



2020 年 6 月开始，长春市组织全市 68 家单位正式启动政务数据共享“百日攻坚”行动，合力攻坚并取得了积极成效。梳理 2708 项数据需求，编制形成政务数据资源共享目录。依托数据共享交换平台挂载数据资源 1437 项，数据对接资源总量 14 亿条。梳理 267 项共享证照、证明类数据，通过采取统一办理、集中授权的方式完成了 607 项数据授权对接工作。

海口市依托海南省政务服务网，构建全市统一的网上办事大厅与掌上办理平台升级行政审批系统，实现政务“一网运行”。数据显示，海口市 4 项一级指标指数均有不同程度增长，其中在线办理成熟度指数实现较大提升。

#### 专栏 20：海口市：探索推进高频事项场景式服务



为帮助办事群众快速准确了解办事所需材料，海口市积极开展高频事项精细化梳理工作，按照最小颗粒度拆分事项办理情形，通过系统引导式服务，为群众及企业提供场景式、步入式办理体验。目前，已累计发布海口市级场景式服务事项 84 个，区/镇街级 70 个，共计 154 个事项实现了全程引导式贴心办理。

郑州市依托河南省政务服务网，通过分析市民访问规律为政务服务平台优化改进提供数据支撑。根据市民申请、办

理情况，构建用户画像，最大限度的变被动服务为主动服务，满足市民个性化、多样化的办事需求。数据显示，郑州市3项一级指标指数都有不同程度增长，其中在线办理成熟度指数提升最为突出。

#### 专栏 21：郑州市：大力推进“一网通办、一次办成”政务服务改革



郑州市坚持“数质并重、优化体验”，紧盯群众“急难愁盼”问题发力，打造了一批特色高频事项。归集生成市本级93类209余万张电子证照、20个种类3388个电子批文，依托政务服务网、“郑好办”APP已上线“一件事”和公民个人高频事项601项，192项事项只需刷脸，通过数据共享实现“零材料”办理，实现了审批效率和服务质量的“双提升”。

昆明市印发《昆明市应用共享数据实现办事减材料提升政务服务便利度工作规程（试行）》，发布通过数据共享免于提交材料的413项事项，持续推动减材料、减环节、减时限，最大限度减证便民利企。数据显示，昆明市5项一级指标指数都有不同程度增长，其中在线服务成效度和服务方式完备度2项指数提升较为突出。

#### 专栏 22：昆明市：创新“七办”服务，助力营商环境优化提升



昆明市打造昆明政务服务“七办”品牌，努力提升群众企业线上线下办事体验，助力营商环境优化提升。推行“一窗通办”无差别，解决办事排队长问题。推行“一网通办”不见面，全市网上可办率达98.2%。推行“掌上通办”不受限，办事不再受时间和空间限制。推行“一次办成”一件事，再造审批流程。推行“马上办好”减时限，集中委托综合窗口统一行使。推行“就近申办”少跑腿，推动服务向基层延伸。推行“全市能办”解烦恼，推动实行全市通办、跨区能办、异地可办。

济南市全力打好“数管、数聚、数通、数用”四大攻坚战，加快发挥数据作为新型生产要素的突出作用，加快推进“一次办成”改革，在全省率先启动“无证明城市”建设，拓展电子证照应用，推动服务事项全链条办理。在线服务成效度、在线办理成熟度、服务方式完备度、办事指南准确度 4 项一级指标指数均有不同程度提升。

### 专栏 23：济南市：启动建设“无证明城市”



济南市在全省率先提出和启动建设“无证明城市”，目前已实现“个人参保缴费证明查询打印”等 42 项市级证明事项网上开具，“户籍证明”、“临时身份证明”等 7 项市级证明可在手机移动端应用“泉城办”APP 掌上办理。2020 年网上开具证明共 180266 件，通过自助终端、接口调用办理证明 290 余万件，为办事群众减少跑腿 160 万次左右，减少纸质证明材料 400 万份，真正实现从“群众跑”变为“数据跑”，大大提高群众证明办理效率。

## 二、区域分析

如图 3-5 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 2020 年各省数据的分析得出，华东地区依靠本身的区位优势 and 改革开放的先发优势，一体化政务服务能力总体指数相对较高，平均值为 90.54，继续保持领先地位；华南地区紧随其后，平均值为 88.01。华中、西南和华北三个区域总体指数得分差距不大，平均值分别为 86.75、86.34 和 85.24；东北地区大力推动营商环境优化，全面提升

服务质量和效能，一体化政务服务能力总体指数的增长幅度较大，平均值为 82.80；西北地区的总体指数相对较低，平均值为 77.04。总体来看，随着“放管服”改革的深入推动，各区域一体化政务服务发展迅速，数据显示，2020 年七大区域一体化政务服务能力总体指数都有不同程度提升，呈现出东部地区领跑、各区域均衡持续提升的良好态势。

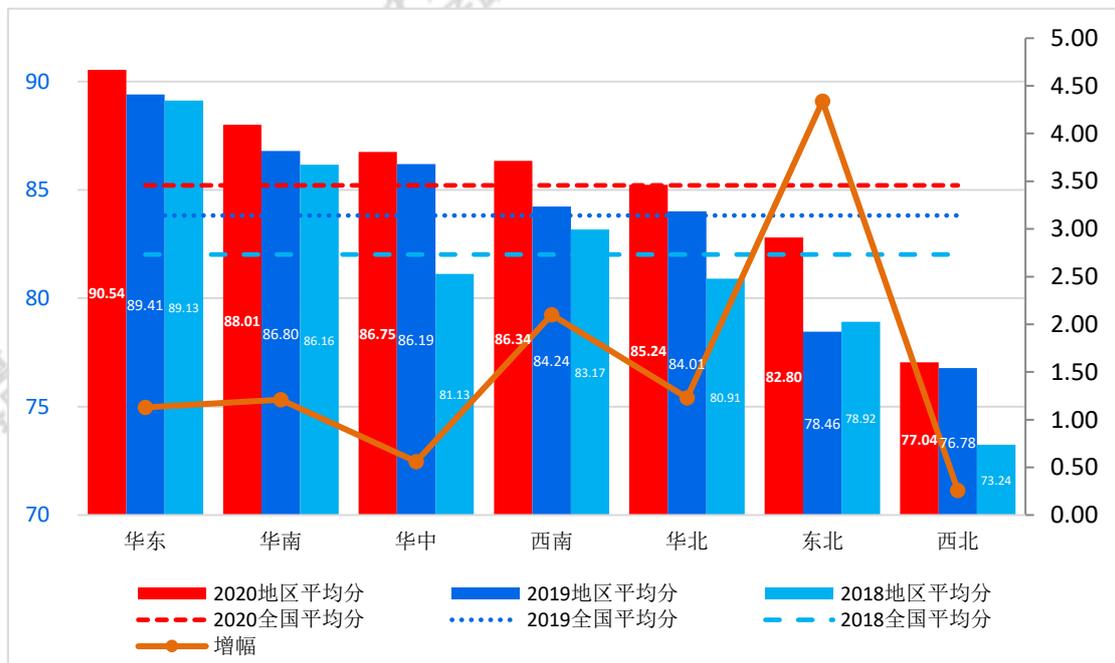


图 3-5 各区域一体化政务服务能力平均值分析

基本公共服务实现均等化，是我国到 2035 年基本实现社会主义现代化远景目标的重要组成部分。党的十九届五中全会提出，“十四五”期间要健全基本公共服务体系，完善共建共治共享的社会治理制度，扎实推进共同富裕，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。受到区位优势、发展基础、

发展政策等因素的影响，我国区域间一体化政务服务能力存在较大差异，一体化政务服务能力“东强西弱、南强北弱”的格局仍未改变，2020年省级政府和重点城市一体化政务服务能力水平较低的地区全部集中在中西部和经济欠发达地区，距离实现政务服务均等化、普惠化的目标仍有距离。

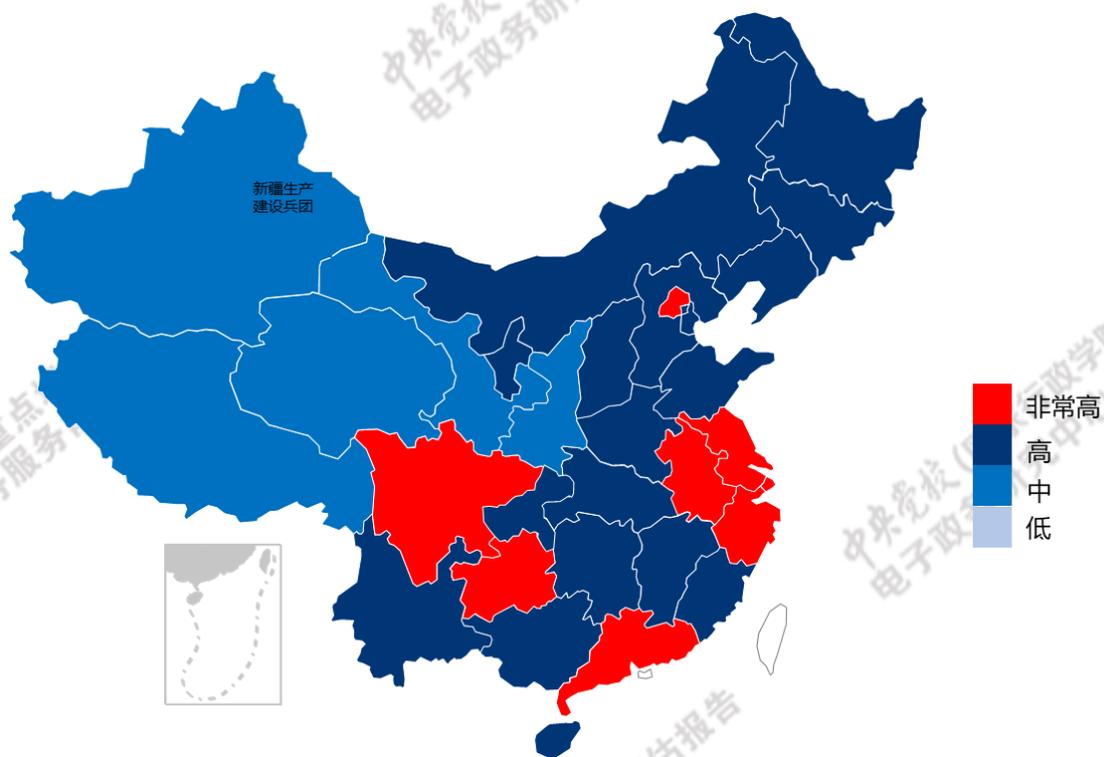


图 3-6 省级政府一体化政务服务能力区域对比

## （一）华北地区

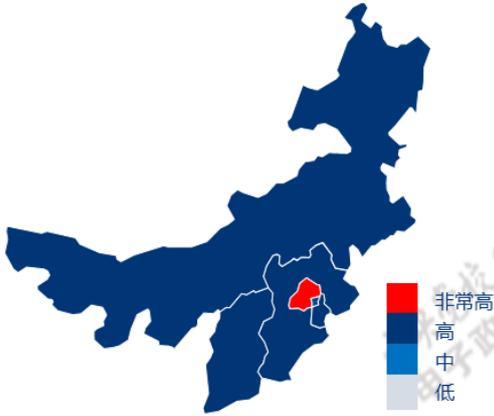


图 3-7 华北地区政务服务能力总体指数分析

**华北地区**包含北京市、天津市、河北省、山西省、内蒙古自治区 5 个省级行政单位。数据显示,2020 年华北区域的 5 个地区中,1 个地区一体化政务服务能力总体指数为“非常高”,4 个地区一体化政务服务能力总体指数为“高”。

在京津冀协同发展的大背景下,京津冀三地大力推进高频事项“一网通办”,助力实现政务服务事项“跨省通办”,三地办事“无差别受理”,区域一体化政务服务能力持续提升。**北京市**以“一网通办”打造发展新引擎,政务服务事项申请材料压减 74%,办理时限压减 72%,推动实现登记业务全流程网办,企业开办进入“1 天时代”。**天津市**以“优化营商环境三年行动计划”为契机,推进“证照分离”、“照后减证”、“一企一证”改革,通过提供更加及时、更加优质的制度供给,切实激发市场活力和创造力。**河北省**以服务中小微企业和个体工商户创新创业、解决企业群众办事痛点为目标,在全省推行创新创业“百事通”改革;**山西省**依托“三晋通”App 建设了五级全覆盖的政务在线服务平台,超过 85%的政

政务服务事项已实现一网办理。内蒙古自治区扎实开展区建系统对接，共梳理确定自治区本级 15 个部门 41 个垂建业务系统，在试点地区完成 22 个业务系统对接。

#### 专栏 24：华北地区各省市典型做法

	<p><b>北京市：推出交互在线导办即时服务</b></p> <p>北京市依托政务服务网，采用全程在线、即时互动、人工+智能的模式，为企业群众提供“一对一”实时咨询解答服务。在线导办的人工服务时间为工作日，非工作时间转为人工智能客服提供服务。企业群众可以通过在线导办，将问题精准转接到相应的深度咨询专员或对应的区级政务服务中心在线导办平台，帮助其顺利实现网上预审或受理。</p>
	<p><b>天津市：制定承诺负面清单，全面实施容缺受理</b></p> <p>天津市制定 312 项办理结果不可撤销等不能采用承诺制方式审批的行政许可事项负面清单，明确清单之外的事项全部可实行承诺制审批。通过实现天津“政务一网通”平台与信用中国（天津）平台互联互通，将申请人信用信息，作为判断能否采用承诺制审批和“容缺受理”的标准，推动行政审批与事中事后监管联动。</p>
	<p><b>河北省：推进创业创新审批服务“百事通”改革工作</b></p> <p>河北省以最大限度便利企业设立经营、群众生产生活为目标，选取准入准营、资质资格、生产生活等与企业群众密切相关的高频办事情形，将涉及多层级协同、多部门审批、多事项联办的审批服务事项进行“一揽子”整合，推动政务服务从单一行业主题服务向跨部门、跨层级、全领域集成服务转变。</p>
	<p><b>山西省：“三晋通”推动政务服务掌上办</b></p> <p>“三晋通”正式上线一年以来，上线事项从投运之初的 521 个增长到 1464 个，涵盖办理、查询、审批、预约、缴费等 5 个服务功能，涉及 23 个办事主题，点击办件量超 1000 万次。开通“城市频道”，全省 11 市中已有 9 市登录“三晋通”，涉及 280 个市级政务服务及便民缴费事项。</p>

## 内蒙古自治区：全面推行“蒙速办·一次办”



“蒙速办”APP于2020年5月正式上线运行。为12个盟市、2个计划单列市和103个旗县（市、区）开设了“线上窗口”，实现了自治区、盟市、旗县三级共建共用。不仅为人民群众和企业办事提供24小时“一站式”掌上查询、掌上预约、掌上办理、掌上评价的全流程在线政务服务，还有五险一金查询、生活缴费等多项便民服务板块。

## （二）东北地区

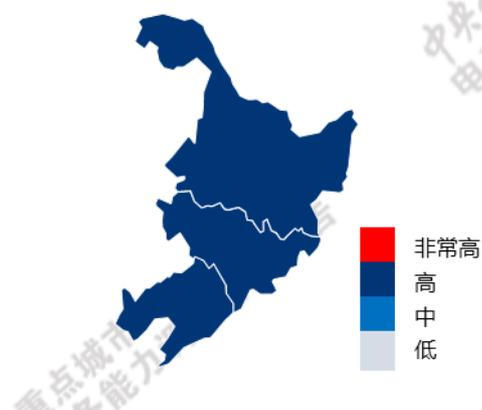
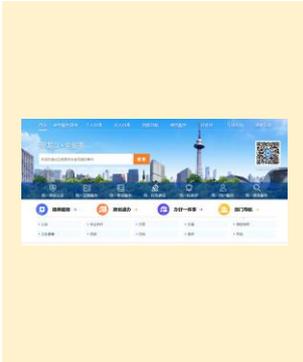


图 3-8 东北地区政务服务能力总体指数分析

**东北地区**包括黑龙江省、吉林省和辽宁省3个省级行政单位。数据显示，2020年东北地区各省一体化政务服务能力总体指数均为“高”，其中，黑龙江省和吉林省两个地区一体化政务服务能力总体指数从“中”升至“高”。区域一体化政务服务能力提升效果比较突出。

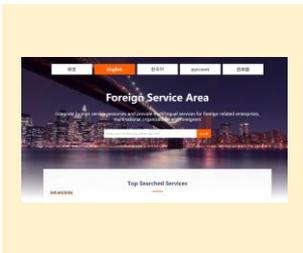
**黑龙江省**从“办事不求人”的“小切口”入手，着力解决优化营商环境“大课题”。**吉林省**坚持以数字政府建设为引领，体制机制优势和职能聚合效应不断显现，各项工作发展态势良好。**辽宁省**将政务服务“一网通办”作为“一号工程”强力推进，全省依申请政务服务事项实际网办率显著提升。

## 专栏 25：东北地区各省典型做法



### 黑龙江省：持续打造“办事不求人”政务服务品牌

黑龙江省从“办事不求人”的“小切口”入手，着力解决优化营商环境“大课题”，打响了“办事不求人”改革延伸扩面的发令枪。一年多来，持续打造的“办事不求人”政务服务特色品牌成为撬动黑龙江优化营商环境改革的新支点。全省累计公布“办事求人”易发事项“负面清单”1082项，打通54个中省直部门数据交换通道，制定涵盖48个部门653项数据共享清单，省级网办率达94.76%，通过更多的“键对键”减少“面对面”，真正实现“办事不求人”。



### 吉林省：开设“涉外服务专区”

吉林省聚焦打造国际化营商环境，率先在吉林省网上办事大厅（“吉事办”PC端）开设“涉外服务专区”，提供中、英、日、韩、俄五种语言的服务指南，目前已有个人事项36项、法人事项142项纳入专区，受到外籍人士的关注和肯定。



### 辽宁省：开展“一网通办百日攻坚战”

辽宁省全力推进政务服务“一网通办”，开展“一网通办百日攻坚战”，推动企业和群众“进一张网、办全部事”，“一次登录、一次办好”。全省依申请政务服务事项实际网办率显著提升，省级40个部门、660项事项进驻省政务服务中心，651项事项实现网上办理，政务服务“好差评”实现省、市、县、乡四级100%全覆盖。

## （三）华东地区

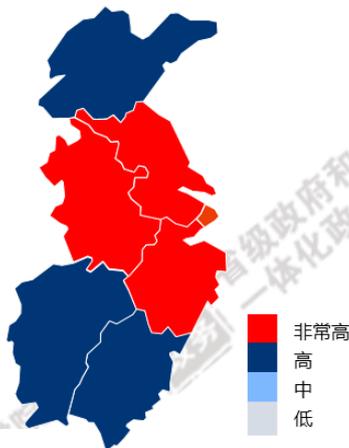


图 3-9 华东地区政务服务能力总体指数分析

华东地区包括上海市、江苏省、浙江省、安徽省、福建省、江西省和山东省7个省级行政单位。近年来，华东地区各省市借助有利区位和改革开放先行优势，重点推进制度、技术双创新，打造了“浙江最多跑一次”、

“江苏不见面审批”、“上海一网通办”等政务服务品牌，经验做法在全国迅速推广，取得了显著成效。数据显示，2020年华东地区一体化政务服务能力总体指数继续领跑全国，7个地区中，4个地区一体化政务服务能力总体指数为“非常高”，其它3个地区总体指数为“高”。其中，山东省一体化政务服务能力总体指数从“中”升至“高”。

上海市、江苏省、浙江省和安徽省三省一市深入贯彻落实长三角区域一体化发展战略，更高标准地推动长三角“一网通办”向纵深发展，初步具备了覆盖线上、线下的跨省异地通办能力。福建省推出“跨省通办”服务专区，首批上线跨省窗口通办事项134项，有效破解了企业与群众异地办事“多地跑、折返跑”的难题。江西省积极打造“赣服通”服务品牌，进一步优化重构已有服务应用，探索主题服务、情景服务、主动服务等模式，用户体验实现全面升级。山东省围绕“高效办成群众一件事”，推出面向企业和群众的主题集成服务，制定流程优化标准，大力实施流程再造。

#### 专栏 26：华东地区各省市典型做法



##### 上海市：持续推进“高效办成一件事”改革

上海市按照“一次告知、一表申请、一口受理、一网办理、统一发证、一体管理”的“六个一”实施标准，以企业群众高效办成“一件事”为目标，聚焦个人和企业发展全生命周期，选取日常办理频率高、改革需求面大的“15件事”，开展业务流程再造，着力减环节、减证明、减时间、减跑动次数。

### 江苏省：聚焦“快、少、简、通、管”，依法提升政务服务便利化水平



《江苏省促进政务服务便利化条例》是围绕贯彻落实党中央、国务院和江苏省委、省政府深化“放管服”改革、优化营商环境的一系列指示要求制定的重点立法项目，也是全国第一部促进政务服务便利化的省级地方性法规。

### 浙江省：推进政务服务“一网通办”改革 打造“掌上办事”之省



浙江省通过“改革破题、数字赋能、创新制胜”，打造“一网通办”浙江版。通过改革破题，实现线上线下体验一致、同标准办理；通过数字赋能，实现近3万个办事数据、3354份材料全网共享；通过创新制胜，375个事项可免填表格，410个事项免交材料，104个事项实现“双免”。

### 安徽省：推深做实7×24小时不打烊“随时办”服务



安徽省在全国首家开发上线7×24小时政务服务地图，全面推行既有空间位置又有服务事项，既能查询又能办事的7×24小时不打烊“随时办”服务举措，自2020年8月上线至今，政务服务地图已汇聚全省各级服务场所2.4万个、自助终端近6000台、服务事项191万个，日均访问量约39.3万人次。

### 福建省：“闽政通”让群众办事更方便



闽政通整合便民服务事项25类累计超过900项，初步建成开放式架构，完成九市一区政务服务小程序入驻。在八闽健康码的带动下，闽政通App注册用户数已突破2900万，累计服务完成次数超过5.4亿次。

### 江西省：赣服通3.0版上线运行



江西省以创新“区块链政务服务”模式打造的“赣服通”3.0版，已在全省11个设区市、100个县级分厅全部建成运行，成为全国实现省、市、县三级服务区域全覆盖的省份之一。平台汇聚惠企政策638件、惠企服务866项，70项涉及税收优惠、扶持补贴、企业用工等政策实现掌上可办。

### 山东省：优化“爱山东”掌上服务



“爱山东”接入服务事项超过1.6万项，省市两级前30位高频服务事项全部实现“掌上办”，打造了婚姻登记预约服务、企业开办“一窗通”服务、健康码业务、高考成绩查询、住房公积金服务大厅专题服务、不动产“一网通办”等一批特色服务。身份证电子信息、电子营业执照实现在政务服务领域全面应用，194类证照实现“亮证即用”。

#### (四) 华中地区

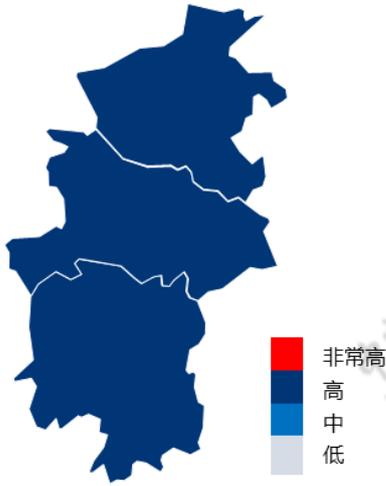


图 3-10 华中地区政务服务能力总体指数分析

**华中地区**包括河南省、湖北省、湖南省 3 个省级行政单位。华中地区作为中部崛起战略的重要地区，发展势头正劲。数据显示，3 个地区的一体化政务服务总体指数均为“高”。

**河南省**面向三千多万外出务工人员办事需求，将“跨省通办”作为重大民生工程摆上重要日程，解决异地办事“多地跑”、“折返跑”等热

点难点问题。**湖北省**推出“一事联办”，实现“一次咨询引导、一份办事解读、一张申请表单、一套申报材料、并行限时办结、按需自主领证”的主题集成服务新模式。**湖南省**不断拓展改革应用，深化流程再造，推进“跨层跨域办理”，强化智能导办，规范标准应用，持续提升“一件事一次办”服务能力和水平。

#### 专栏 27：华中地区各省典型做法



##### 河南省：搭建金融服务共享平台 纾解中小微企业融资难

河南省金融服务共享平台是全国首个省级金融服务共享平台，推出“310”线上贷款模式，企业“3 分钟”完成线上申请，银行“1 分钟”完成自动审核并放款，企业全程“0 跑腿”，平台进驻 27 家金融机构，上线 141 款信贷产品，注册企业 61445 家，已为企业放款 809.30 亿元，小微企业贷款占比 93.17%。

### 湖北省：深化网办效能，提升企业群众办事便利度



全省逐步深化“一网通办、一窗通办、一事联办、跨省通办”，打通114个受理系统、38个资源系统、46个监管系统，4个市（州）已与4个省市开展“跨省通办”合作，在全国率先将政务服务事项标准化延伸至乡村两级。目前，全省可网办率达99.39%，“鄂汇办”便民服务事项达1195项，“好差评”好评率达99.96%。

### 湖南省：以政务管理服务为突破，打造营商环境高地



湖南省通过系统对接、数据共享，减少企业群众办事材料，已完成32个省直部门自建的50个业务系统、1235个政务服务事项与一体化平台对接任务，攻坚推进系统整合与数据共享。全省“一件事一次办”总办件量超过7800万件，实现了政务服务理念、路径、机制的根本性转变。

## （五）华南地区

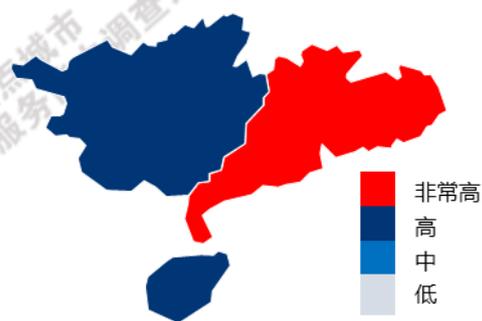


图 3-11 华南地区政务服务能力总体指数分析

### 华南地区包括广东省、广西

壮族自治区和海南省 3 个省级行政单位。数据显示，华南地区一体化政务服务能力总体指数持续保持较高水平，3 个地区中，

1 个地区一体化政务服务能力总体指数为“非常高”，2 个地区的一体化政务服务能力总体指数为“高”。

广东省依托“数字政府”平台大力创新政务服务，推出“粤省事”、“粤商通”、“粤政易”系列品牌，高频服务事项基本实现“指尖办理”。广西壮族自治区积极推行“一窗表”、“一表办”、“一网办”、“同城办”、“承诺办”等

措施，深化政务服务“简易办”改革。**海南省**积极推进全省政务服务一体化，推动同一事项在省级和**19**个市县名称、编码、设定依据、申请材料、受理条件、办理流程、收费标准、表单内容等“十三统一”。

## 专栏 28：华南地区各省典型做法



### 广东省：创新建立“省统、市建、共推”应用建设机制

广东省依托数字政府一体化平台和数据基础底座，省级统建基础性、综合性应用系统和公共支撑平台，鼓励地市先行先试开展行业平台建设，对成熟的应用在全省推广，以点带面加快全省应用覆盖，快速提升行业应用整体水平。数字政府改革以来，省级共批复应用 584 个，正在实施 470 个，已完成验收 114 个，有效解决了各地分散建设产生的数据共享困难、业务协同不足问题。



### 广西壮族自治区：推行乡村振兴重大项目审批事项绿色通道

广西壮族自治区聚焦乡村振兴重大项目审批时间长、环节多等问题，积极采用网上审批、视频评审、函审等“不见面审批”工作方法，因地制宜、精准服务，打造脱贫攻坚和乡村振兴重大项目应急审批通道，推行乡村振兴重大项目审批事项“特事通办”，助力乡村振兴战略落地实施。



### 海南省：建立国际投资“单一窗口”

海南省充分借鉴沿海开放地区发展经验，立足自身作为全国首个自贸省的客观实际，参照“国际贸易单一窗口”成熟经验做法，创新设计国际投资单一窗口，将涉及境外投资的审批业务整合到一个窗口，为外商投资提供最全面、最简化、最优质的服务，极大的提升了海南全省对外开放水平。

## （六）西南地区

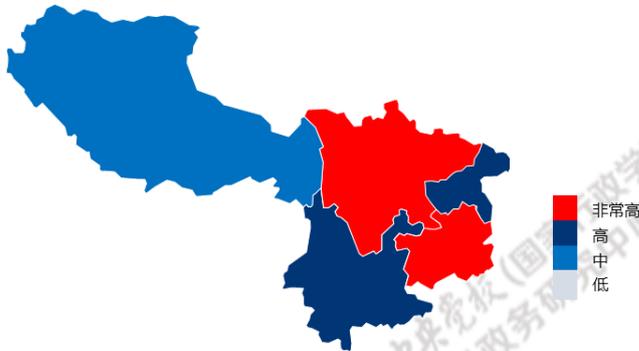


图 3-12 西南地区政务服务能力总体指数分析

**西南地区**包括重庆市、四川省、贵州省、云南省和西藏自治区 5 个省级行政单位，是“西部大开发战略”的重要发展区域之一。数据显示，5 个

地区中，2 个地区的一体化政务服务能力总体指数为“非常高”，2 个地区的一体化政务服务能力总体指数为“高”，1 个地区的一体化政务服务能力总体指数为“中”。其中，四川省 2020 年的一体化政务服务能力总体指数由“高”升至“非常高”。

调研发现，近年来西部地区抓住西部大开发、“一带一路”的重要战略机遇，依托全国一体化政务服务平台，大力推进一体化政务服务，简化办事流程，缩短办理时间，企业和群众办事获得感、满意度不断提升。**重庆市**以实现“全渝通办”为目标，加快构建全市政务服务“条块联通、数据融通、资源互通、办事畅通”的技术体系和公平普惠、渠道多元、便捷高效、监管有力的服务体系。**四川省**持续强化“天府通办”平台建设，实现面向社会开放的高频热点服务应用全部接入“天府通办”。**贵州省**深入推进政务服务数字化转型，全力推进

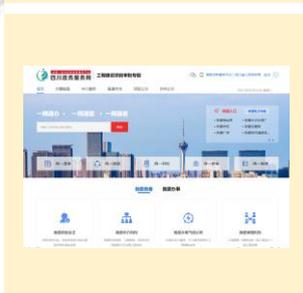
“一网通办、一窗通办、全省通办、跨省通办”四个通办改革，助力营造全国一流的营商环境，服务贵州经济社会发展大局。**云南省**全力打造“办事不求人、审批不见面、最多跑一次”的政务服务新环境，用“数字”为云南经济赋能、为发展提质、为治理增效。**西藏自治区**聚焦短板问题，全力攻克办事指南准确度不精准、在线办理成熟度不高、线下政务服务大厅服务不规范等突出问题，政务服务能力有效提升。

#### 专栏 29：西南地区各省市典型做法



##### 重庆市：实施“全渝通办”，加快推进审批服务便民化

重庆市充分发挥中西部地区唯一直辖市的体制优势和全国唯一省级层面城乡统筹改革试验区优势，按照“一网办通”的系统架构，构建起覆盖所有区县和 53 个市级部门的全市一体化网上政务服务平台，为推动政务服务“一网办通”奠定了平台和技术支撑。网上办件量已超过 940 万件，单项审批时限最高压缩了 70%，普遍压缩 1/3 以上。



##### 四川省：构建工程建设项目审批“全域网办”新模式

四川建设全省统一的工程建设项目审批管理系统，率先实现省市县三级房建、市政、交通、水利、能源、非煤矿山 6 类工程项目审批“全程网办”。系统累计受理项目 25566 个，审批事项 58188 件，已办结 53330 件，流程审批时间压缩约 60%，精简材料约 40%，涉及投资总额 6.7 万余亿。



##### 贵州省：推进创业创新审批服务“百事通”改革工作

贵州将“全省通办、一次办成”改革作为深化“放管服”改革的“牛鼻子”，进行重点突破。2020 年 7 月，按照“就近窗口收件受理、属地部门窗口审核办理”模式，首批上线 671 个具备“就近交件、远程办理、一次办成”条件的服务事项。

### 云南省：积极推进事项标准化管理，推动同一事项同标准办理



云南省积极推动同一事项“五级十二同”（同一事项从省到村五级的受理条件、办事流程、申请材料、办理时限等 12 个要素相同），做到同一事项在全省各地无差别受理、同标准办理，并积极推进流程再造，减少自由裁量权，提供均等化、标准化服务。同时，加大简政放权力度，一次性将全省行政权力事项从 1422 项精简至 727 项，精简率达 48.9%，是云南省深化“放管服”改革以来调整力度最大的一次。

### 西藏自治区：持续推进审批服务便民化



西藏自治区按照全国“一盘棋”的要求，坚决推进“互联网+政务服务”建设，全力攻克办事指南准确度不精准、在线办理成熟度不高、线下政务服务大厅服务不规范等突出问题，积极推动政务服务事项向基层延伸稳步推进，实现政务服务事项五级全覆盖。围绕重点领域，梳理发布 100 个高频事项清单，全区政务服务能力整体有效提升。

## （七）西北地区

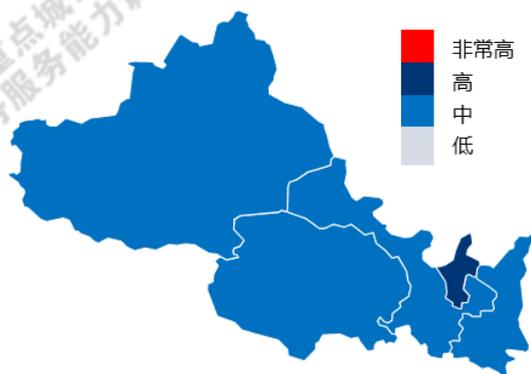


图 3-13 西北地区政务服务能力总体指数分析

**西北地区**包括陕西省、甘肃省、青海省、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区和新疆生产建设兵团 6 个省级行政单位。

作为经济欠发达地区，虽然西北地区一体化政务服务能力总体指数相对较低，但仍旧保持了增长态势。数据显示，6 个地区中，1 个地区的一体化政务服务能力总体指数为“高”，5 个地区的一体化政务服务能力总体指数为“中”。

**陕西省**上线运行“秦务员”APP 和“好差评”系统，标

志着陕西省补齐“数字政务”发展短板、重塑政务服务“陕西品牌”工作进入新阶段。**甘肃省**大力推进“不来即享”和网上办事“不见面审批”，省市县三级近5万项政务服务事项开通在线办理，网上可办率达90%以上。**青海省**紧盯短板弱项、坚持问题导向，持续推进政务服务“一网通办”、“跨省通办”、“好差评”等重点工作，政务服务工作不断优化提升。**宁夏回族自治区**以行政审批改革为突破口，相继推出“一枚印章管审批”、“一体化集成审批”和“1230”审批模式，“放管服”改革取得重大成果。**新疆维吾尔自治区**全面实现政务服务事项统一动态管理及事项基本要素国家、自治区、地、县“四级四同”，通过与国家政务服务平台互联互通，实现政务服务“一键登录、全国漫游”。**新疆生产建设兵团**坚持夯基垒台、重点突破相结合，整合政务服务和大数据等要素资源，系统推进“互联网+政务服务”工作，深化“放管服”改革，优化营商环境，助力兵团经济社会高质量发展。

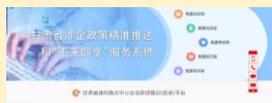
### 专栏 30：西北地区各省区典型做法



#### 陕西省：陕西智慧政务“秦务员”APP 上线运行

“秦务员”APP 是陕西“互联网+政务服务”建设形成的“零距离、全天候、一站式”线上线下融合政务服务新生态。“秦务员”APP 汇总 21 个政务服务系统，开放了政策橱窗、办事窗口、12345、好差评四大模块，在实现 1400 余省级政务服务事项网上可办的基础上，推出 300 余高频服务事项“掌上好办”和 100 项省级事项“市级通办”。

### 甘肃省：大力推行“不来即享”，助力保市场主体



甘肃省坚持以“办事不求人”为目标，建成涉企优惠政策精准推送和“不来即享”平台，涵盖 43 个部门的涉企“政策库”，覆盖正常运行所有企业的“企业库”，纳入企业 41.9 万户，中小微企业占比 99.8%。428 项优惠政策全部实现“不来即享”，为企业减税降费超 180 亿元。

### 青海省：多措并举，全面推进“一网通办”



青海省改版升级“青海政务服务网”、移动应用平台，不断完善政务服务“青松办”手机移动应用功能，集成了省级、市州级、区县级移动端网上办事大厅，囊括了人社、医保、公安等领域便民应用，打响青海政务服务移动应用“方便、快捷、高效”的办事品牌。

### 宁夏回族自治区：政务服务改革提速 一张网办全部事



宁夏持续深化“一件事一次办”、“全网通办”、“跨省通办”等改革，已建成区市县乡村五级贯通的一体化政务服务平台。“我的宁夏”政务 APP 可办事项达 1300 多项，注册人数达到常住人口的 75%。

### 新疆维吾尔自治区：加快实现政务服务“一网通办”



为更好解决企业和群众反映的办事难、办事慢、办事繁的问题，新疆维吾尔自治区加快推进一体化在线政务服务平台建设应用，已实名注册 1077 万人，进驻部门（包括区、市、县）3826 个，实现政务服务事项统一动态管理及事项基本要素国家、自治区、地、县“四级四同”。

### 新疆生产建设兵团：加快推进政务服务“跨省通办”



新疆生产建设兵团围绕企业和群众办事需求，将 122 项高频服务纳入“跨省通办”专区。2020 年年底实现第一批 51 项事项“跨省通办”，2021 年年底将实现 63 项事项“跨省通办”。

### 三、主要做法和发展成效

党的十八大以来，党中央、国务院对加快推进全国一体化政务服务平台建设作出一系列重要部署。2019年5月，国家政务服务平台上线试运行，实现与32个地区和46个国务院部门互联互通，标志着以国家政务服务平台为总枢纽的全国一体化政务服务平台基本建成，有力带动了我国电子政务国际排名的快速提升。据2020年联合国电子政务调查评估(EGDI)显示，我国电子政务发展排名比2018年提升了20位，特别是作为衡量各国电子政务发展水平核心指标的在线服务指数排名由第34位大幅提升至全球第9位，我国在线服务达到全球“非常高”的水平。特别是在新冠肺炎疫情防控中，各地区依托全国一体化政务服务平台，全力投入“数字战疫”，为疫情精准防控、推进复工复产提供了有力支撑，在前所未有的疫情应急状态下，全国一体化政务服务平台经受住了“压力测试”。

总体来看，近年来，全国上下全力下好“放管服”改革这步“先手棋”，通过强化顶层设计，坚持统筹推进，推动试点示范，注重顶层设计和地方创新良性互动，已形成极具中国特色的一体化政务服务有效推进路径。一体化政务服务能力提升在以下四个方面取得明显成效。

## （一）统筹谋划，协调推进，已初步形成极具中国特色的推进路径

建设全国一体化政务服务平台，提升一体化政务服务能力，是党中央、国务院部署的一项重要工作，是推进国家治理体系和治理能力现代化的迫切需要和战略选择。各地区着力构建改革谋划、执行落地、评估问效的工作闭环，推动一体化政务服务能力提升攻坚任务落地。

一是统筹谋划。新一轮信息技术革命加速到来，使信息化成为衡量国家综合实力的重要标志。近年来，党中央、国务院高度重视电子政务和政务服务发展，建立健全了国家电子政务统筹协调机制。《国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》提出，要深化“互联网+政务服务”，提升全流程一体化在线服务平台功能。近年来，我国政府敏锐抓住信息化发展的历史契机，发挥信息化在改善公共服务、优化营商环境、提高治理水平等方面的作用，以互联网思维促进信息技术与政府管理深度融合，在政府职能转变、优化营商环境、提升服务质量等方面取得显著成效。

二是规划先行。出台《关于建立健全政务数据共享协调机制加快推进数据有序共享的意见》、《关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》、《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》等一系列指

导性文件，制定发布了三批国务院部门近 3000 项数据共享责任清单，制定 40 多项平台工程标准规范、60 多项高频应用的全国性电子证照标准。通过出政策、定标准、建机制，为推进全国一体化政务服务平台建设提供基础制度保障。打造了标准统一规范、上下整体联动、业务深度融合的全国政务服务“一张网”，形成了全国政务服务工作的“一盘棋”。

三是试点推动。结合工作实际，围绕跨省通办、政务服务“好差评”、电子证照等多个专项工作，积极推进试点示范工作，以重点突破带动全面发展。以广东、浙江、上海、江苏等地区为典型代表，大胆探索，因地施策，注重创新引领，推出“最多跑一次”、“不见面审批”、“一网通办”、“政府数字化转型”等多项改革举措，在全国越来越多的地区得到全面推广，全国标杆示范地位进一步巩固，得到了广大群众的认可和赞许，对深化政务服务起到了示范和推动作用。《2020 联合国电子政务调查报告》中推广的全球 50 个电子政务创新经验中，我国有 5 个实践案例入选。

## （二）聚焦问题，补足弱项，以服务能力提升助力营商环境持续优化

优化营商环境是助力经济社会高质量发展的驱动引擎。面对复杂的国内外经济发展环境，传统意义上的营商成本优

势已经不再明显，迫切需要通过制度创新，尤其是政府管理与政务服务方面的创新，进一步优化营商环境，助力“赛道转换”和“跨界创新”。2020年，各地区坚持以人民为中心的发展思想，充分运用互联网和信息化发展成果，聚焦短板弱项，优化办事流程、创新服务方式、简化办理程序，解决企业群众办事难点堵点问题，持续助力打造一流营商环境，激发市场活力和社会创造力。数据显示，一体化政务服务能力指数为“高”以上的省级政府从2016年的12个增加到26个，一体化政务服务在数字化转型中的率先突破已经成为我国现阶段数字政府建设的典型特征。

一是聚焦区域发展不均短板，强化集约建设，整体服务能力持续提升。通过集约化、标准化打造全国政务服务“一张网”，汇聚国家、省、市、县、乡、村六级政务服务事项，打造企业群众办事和互联互通“总”枢纽，推动实现政务服务平台从分头建设向协同管理转变。数据显示，31个省(自治区、直辖市)中有30个地区构建了覆盖省、市、县、乡、村五级网上政务服务体系。

二是聚焦基层服务不足短板，强化服务资源重心下沉，服务供给能力大幅提升。以一体化提升服务普惠化和均等化，打通政务服务“最后一公里”，缓解有效供给与企业群众需求不充分不均衡的矛盾，推动实现政务服务从“8小时”到“全天候”的跨越。数据显示，全国32个省级政务服务平台可以

提供省本级部门 6 类依申请政务服务事项 58240 项,比 2019 年增加了 5267 项,增幅达 10%。省级依申请服务事项从 2019 年的平均 1655 项提升至 1820 项,政府部门一体化政务服务的有效供给与企业群众需求不充分不均衡的矛盾得到进一步缓解。

三是聚焦基础服务不强短板,强化统一标准,政务服务公共支撑能力全面提升。建立起覆盖全国的统一身份认证、统一证照、统一事项、统一投诉建议、统一好差评、统一用户服务、统一搜索等“七个统一”的服务体系,有力支撑了各地区各部门提供更高效便捷的一体化政务服务。国家政务服务平台汇聚共享各地区各部门电子证照类型 900 余种,供各地区各部门调用,推动电子证照“一网通用”。

四是聚焦用户体验不够短板,强化便民惠企,创新服务能力显著提升。以大数据思维全面推进政务服务流程和方式系统性重塑,解决群众“指南看不懂”、“流程问不明”、“服务办不了”的难点痛点问题,推动更多高频政务服务事项网上办理,提升群众网上办事体验感。在省级行政许可事项中,平均承诺时限压缩 51.13%, 99.55%的事项实现网上可办, 89.77%的事项实现网上受理和“最多跑一次”, 49.75%事项实现了网上审批和“零跑动”。

五是聚焦共享共用不畅短板,强化数据赋能,协同服务能力逐步提升。国务院办公厅印发《关于加快推进政务服务

“跨省通办”的指导意见》，《意见》提出 140 项全国高频政务服务“跨省通办”事项清单。2020 年底前，实现市场主体登记注册、养老保险关系转移接续、职业资格证书核验、学历公证、机动车驾驶证公证等第一批 58 项事项“跨省通办”，让办事服务更加便利，市场主体和人民群众有更强获得感。国家政务服务平台上线“跨省通办”服务专区，接入了住房公积金异地转移接续、失业登记等近 50 项“跨省通办”高频事项和 190 多项在线办理服务。各地政务服务工作不断探索创新，亮点频出。京津冀、长三角、粤港澳大湾区、川渝等区域“跨省通办”加速推进，许多高频服务事项跨区域办理可以让群众“无感漫游”。

### （三）双轮驱动，精准施策，破解制约“一网通办”痛点问题

“一网通办”是民之所望，治理所依，改革所向。得益于“用户通、系统通、数据通、证照通、业务通”全国一体化政务服务平台的“五通”建设，制约全面实现“一网通办”健康发展的“三难”堵点问题得到初步化解，有力推动了各地区平台逐步实现互联互通和业务协同。

一是发挥平台公共入口能力，推动破解企业和群众办事“上多站、满网跑”问题。作为“一网通办”重要支撑的国家政务服务平台上线运行一年多来，联通了 31 个省（区、市）

及新疆生产建设兵团、40余个国务院部门政务服务平台，接入地方部门500多万项政务服务事项，实现在全国范围内政务服务事项的标准化供给。截至2020年12月，国家政务服务平台总浏览量达110亿，每日超297万用户使用平台。

二是发挥平台公共通道能力，推动破解数据共享共用难点问题。各地区以政务数据协同共享和应用服务为重点，以跨部门、跨地区协同治理建设为抓手，推动按需实现政务数据的高效共享和跨部门的无缝协同。截至2020年12月，国家平台累计向地方部门提供数据共享交换服务500亿余次，电子证照共享服务超过4.4亿次，提供身份认证核验服务超过15.5亿次。

三是充分发挥平台公共支撑能力，推动破解业务协同难点问题。为解决企业群众办事材料多、跑腿多的难题，国家政务服务平台会同有关部门积极颁布60余项电子证照标准。在此基础上，全国多地大力推动电子证照应用，上海市推广“办事不带证”，浦东新区试点“一业一证”改革，越来越多地方推动实现电子社保卡、电子驾驶证、电子出生医学证明等多类电子证照扫码亮证。

#### （四）数据赋能，协同联动，全面支撑疫情常态化防控和复工复产

新冠肺炎疫情防控是对国家治理体系和治理能力的一次

大考，更是对目前各地区各部门正在积极开展的全国一体化政务服务平台建设的“战时检阅”。从全球来看，数字技术的应用和支撑已经成为这场无形战役的常态化支撑资源之一，中国已经交出首期令世界瞩目的数字抗疫“中国答卷”，展示了公共卫生应急处置的“中国方案”和治理成效。

一是数字赋能，助力抓“六保”促“六稳”。面对严峻复杂的外部环境和国内经济下行压力，在全力以赴抓“六保”促“六稳”的目标要求下，以一体化推动政府服务数字化转型不是选择题而是一道必答题。全国一体化政务服务平台精准推出一系列专栏，实现特殊时期服务不间断。第一时间推出“小微企业和个体工商户服务专栏”及疫情防控、复工复产、就业服务等 15 个服务专题，累计浏览量达 50 亿人次，支撑地方部门平台数据共享 80 亿余次，成为“保企业”“稳就业”的重要服务渠道，为疫情防控和有序复工复产提供平台和数据支撑。

二是一码通行，实现疫情防控数据共享互信。为解决各地区“健康码”标准不统一、数据不共享、缺乏互认机制等问题，国务院办公厅会同有关方面，依托全国一体化政务服务平台，推动建立“健康码”跨省份互认机制，通过汇聚卫生健康、出入境、民航、铁路等方面数据，上线国家政务服务平台“防疫健康信息码”，依托全国一体化政务服务平台短时间

内实现了各省（区、市）防疫健康信息共享和“健康码”互通互认，全国绝大部分地区“健康码”已实现“一码通行”，有效缓解了各类疫情防控码“层层加码”、数据重复采集等问题。全国一体化政务服务平台“健康码”申领量达 9 亿，累计使用人数超 400 亿人次。

三是“网上办、不见面”全面推行。在疫情防控形势下，各地区大力推行“网上办”、“掌上办”，在线下业务不便开展的情况下，通过线上的各类服务，在全民日常生活中发挥了重要的作用，网上办事成了疫情期间办理政务服务的主要平台甚至是“唯一”平台，也使这次疫情成为政务服务查漏洞补短板的“校验场”，对线上的申请系统、对外材料、内部流程的办理效率和质量的一次全方位检测，体现出了全国一体化政务服务平台在疫情中对政府的科学决策、公共服务、促进数字经济等方面的积极作用。

四是共享共用，切实解决联防联控数据需求。积极推进疫情数据共享，会同国标委印发《个人信息健康码》系列国家标准，汇聚外交、公安、卫生健康、交通运输、移民等疫情健康相关数据资源 724 项，建立非常时期的数据共享调用机制，各地各部门累计调用 300 余亿次，让“数字先锋队”第一时间奔赴“抗疫一线”，及时赋能各地各部门科学决策和疫情防控，在短时间内有效满足各地疫情防控数据需求。

## 第四章 分项指数分析

## 一、在线服务成效度（“好差评”制度建设）

如图 4-1 所示，省级政府层面，“好差评”管理体系指标指数平均值为 82.42，19 个地区超过平均值，占比 59.38%；用户使用度指标指数平均值为 80.10，13 个地区超过平均值，占比 40.63%；用户体验度指标指数平均值为 75.25，15 个地区超过平均值，占比 46.88%；服务满意度指标指数平均值为 80.07，16 个地区超过平均值，占比 50.00%；特色创新指标指数平均值为 87.15，19 个地区超过平均值，占比 59.38%。

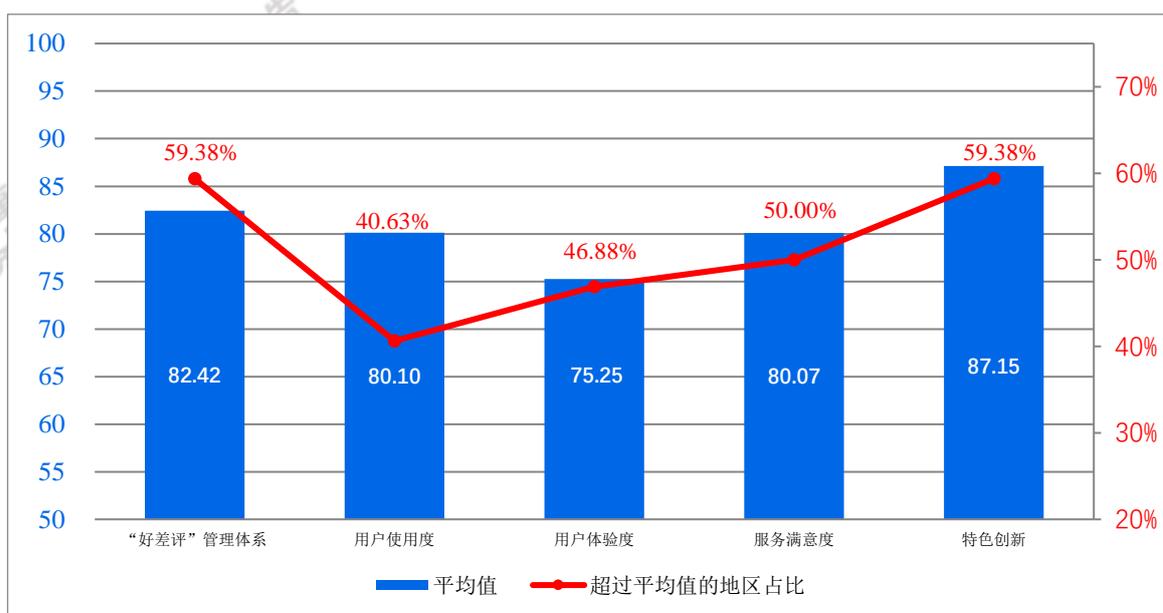


图 4-1 省级政府在线服务成效度二级指标指数平均值分析

如图 4-2 所示，重点城市层面，“好差评”管理体系指标指数平均值为 83.22，18 个地区超过平均值，占比 56.25%；用户体验度指标指数平均值为 73.35，11 个地区超过平均值，

占比 34.38%；服务满意度指标指数平均值为 81.86，14 个地区超过平均值，占比 43.75%；特色创新指标指数平均值为 86.69，15 个地区超过平均值，占比 46.88%。

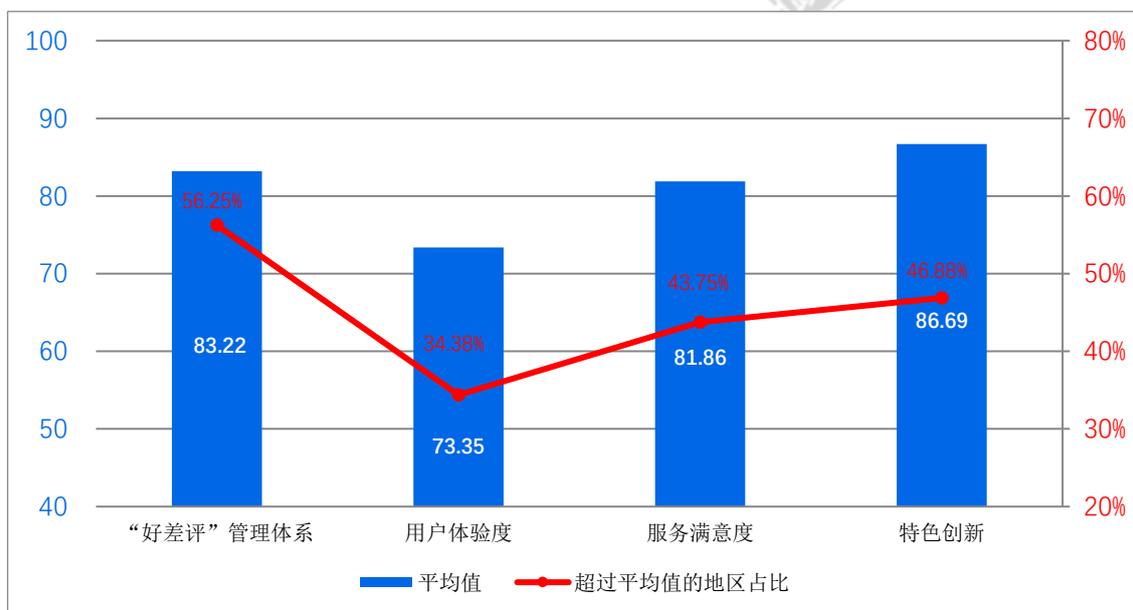


图 4-2 重点城市在线服务成效度二级指标指数平均值分析

## 二、在线办理成熟度

如图 4-3 所示，省级政府层面，事项办理深度指标指数平均值为 84.94，17 个地区超过平均值，占比 53.13%；协同办理指标指数平均值为 85.20，15 个地区超过平均值，占比 46.88%；统一事项管理指标指数平均值为 95.29，19 个地区超过平均值，占比 59.38%；统一身份认证指标指数平均值为 84.61，17 个地区超过平均值，占比 53.13%；统一查询咨询指标指数平均值为 90.92，21 个地区超过平均值，占比 65.63%；

统一电子证照指标指数平均值为 71.79，15 个地区超过平均值，占比 46.88%；应用支撑指标指数平均值为 79.47，13 个地区超过平均值，占比 40.63%。

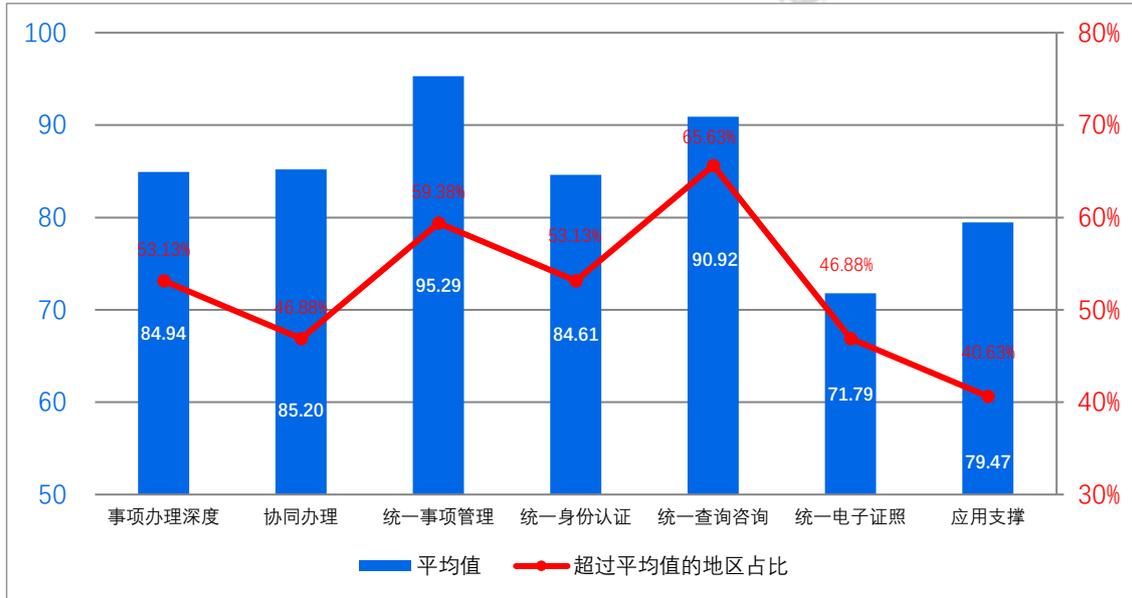


图 4-3 省级政府在线办理成熟度二级指标指数平均值分析

如图 4-4 所示，重点城市层面，事项办理深度指标指数平均值为 89.20，21 个地区超过平均值，占比 65.63%；协同办理指标指数平均值为 81.75，19 个地区超过平均值，占比 59.38%；统一事项管理指标指数平均值为 87.75，14 个地区超过平均值，占比 43.75%；统一身份认证指标指数平均值为 83.75，13 个地区超过平均值，占比 40.63%。

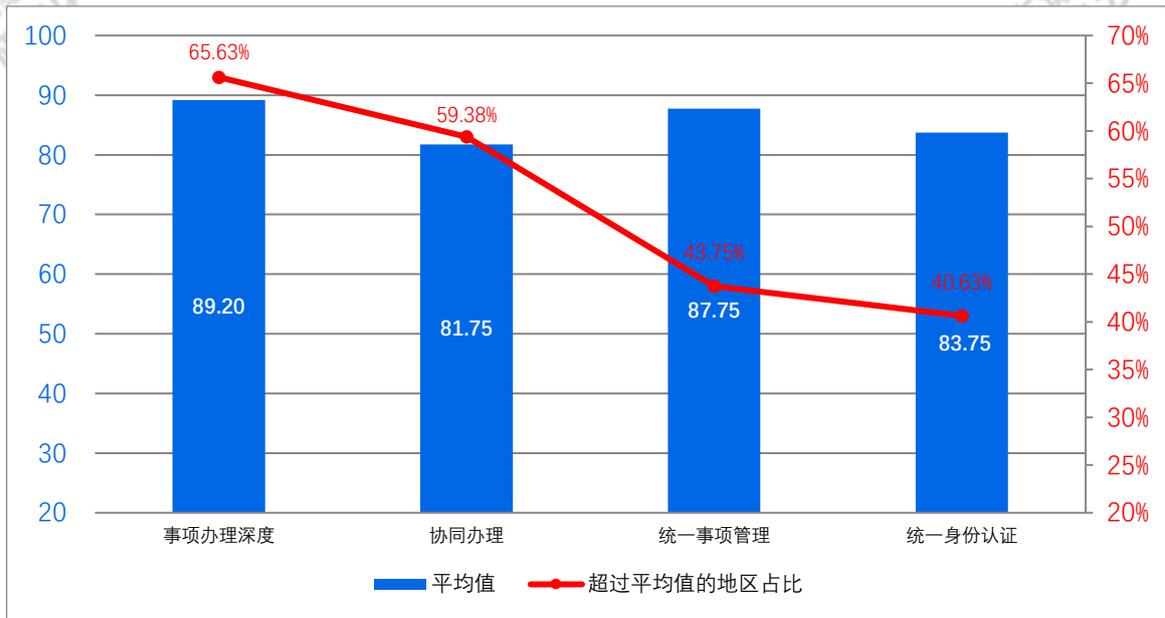


图 4-4 重点城市在线办理成熟度二级指标指数平均值分析

### 三、服务方式完备度

如图 4-5 所示，省级政府层面，政务服务“一张网”建设指标指数平均值为 91.57，18 个地区超过平均值，占比 56.25%；移动端服务指标指数平均值为 80.01，16 个地区超过平均值，占比 50.00%；服务同源指标指数平均值为 90.69，20 个地区超过平均值，占比 62.50%；线上线下融合指标指数平均值为 96.25，20 个地区超过平均值，占比 62.50%。

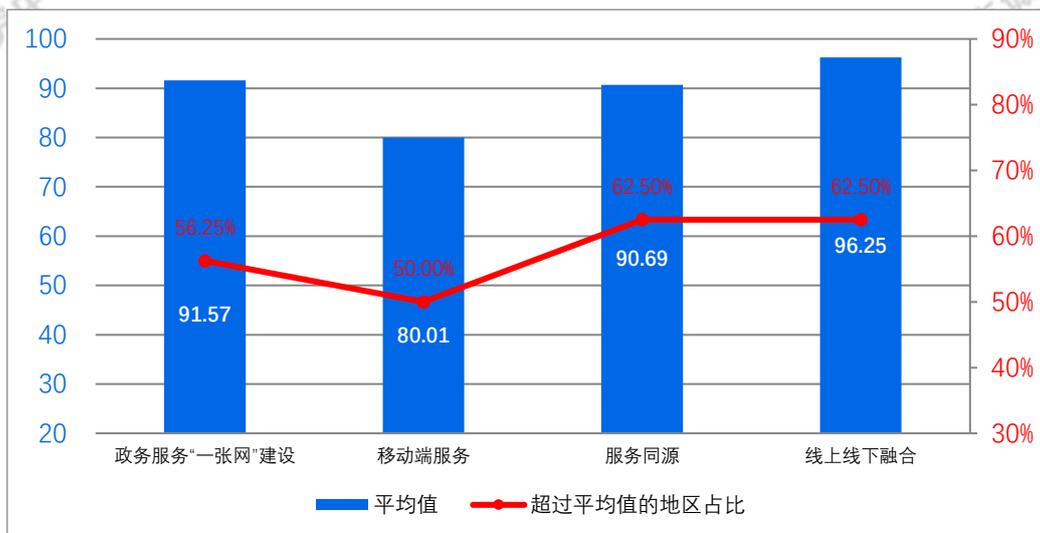


图 4-5 省级政府服务方式完备度二级指标指数平均值分析

如图 4-6 所示，重点城市层面，政务服务“一张网”建设指标指数平均值为 88.35，20 个地区超过平均值，占比 62.50%；移动端服务指标指数平均值为 74.45，15 个地区超过平均值，占比 46.88%；服务同源指标指数平均值为 85.64，17 个地区超过平均值，占比 53.13%。

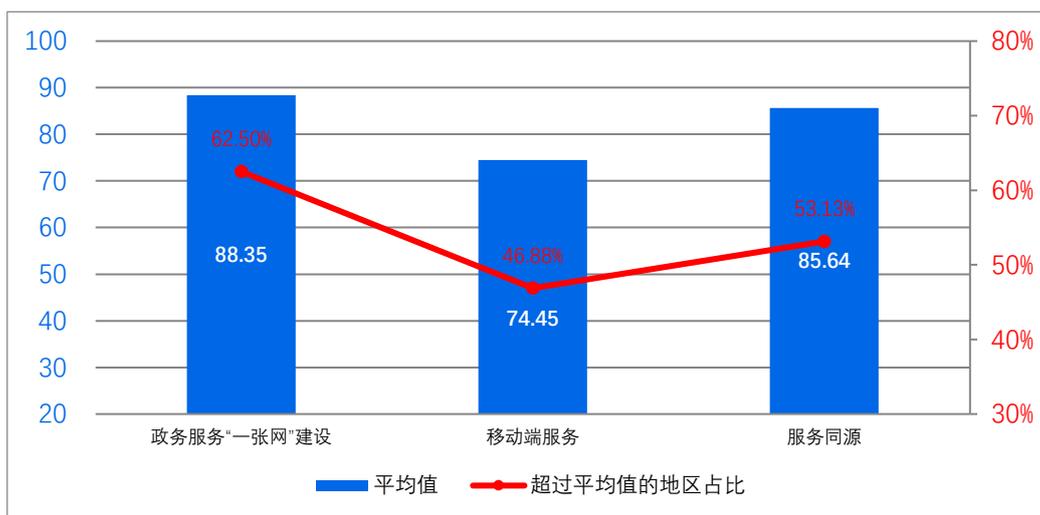


图 4-6 重点城市服务方式完备度二级指标指数平均值分析

#### 四、服务事项覆盖度

如图 4-7 所示，省级政府层面，办事指南发布情况指标指数平均值为 86.84，18 个地区超过平均值，占比 56.25%；事项标准化程度指标指数平均值为 87.11，19 个地区超过平均值，占比 59.38%。

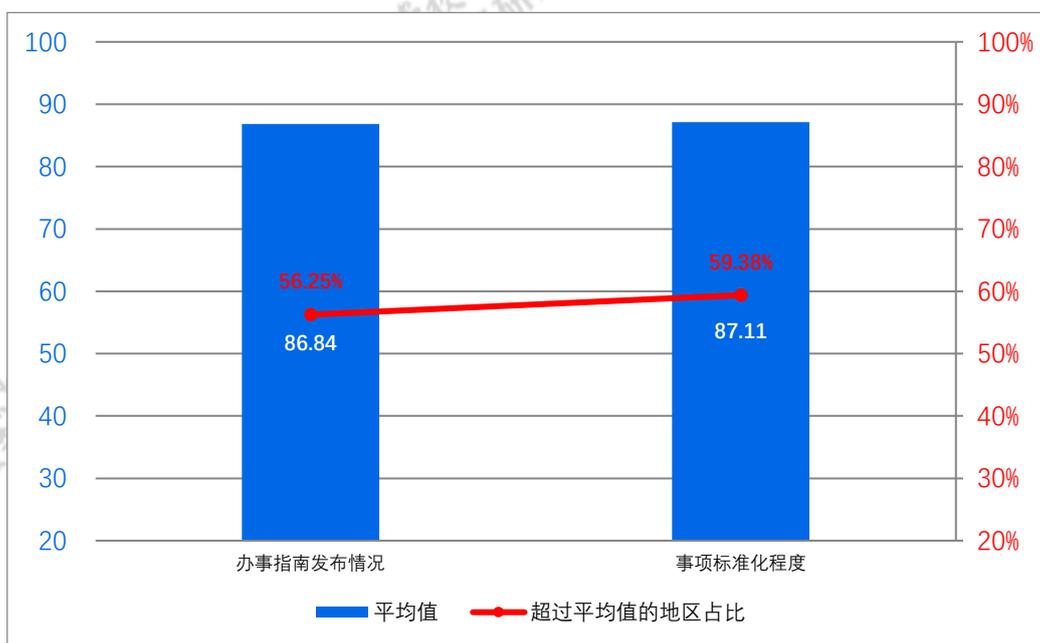


图 4-7 省级政府服务事项覆盖度二级指标指数平均值分析

如图 4-8 所示，重点城市层面，办事指南发布情况指标指数平均值为 86.27，17 个地区超过平均值，占比 53.13%；事项标准化程度指标指数平均值为 85.00，19 个地区超过平均值，占比 59.38%。

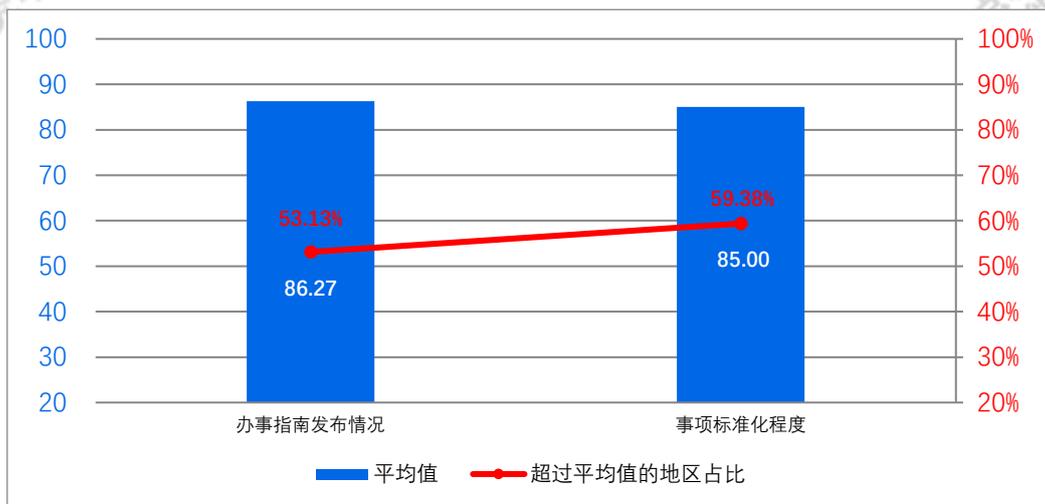


图 4-8 重点城市服务事项覆盖度二级指标指数平均值分析

## 五、办事指南准确度

如图 4-9 所示，省级政府层面，基本信息指标指数平均值为 91.55，18 个地区超过平均值，占比 56.25%；申请材料指标指数平均值为 88.52，21 个地区超过平均值，占比 65.63%；办理流程指标指数平均值为 92.99，20 个地区超过平均值，占比 62.50%；表格及样表下载指标指数平均值为 80.40，16 个地区超过平均值，占比 50.00%。

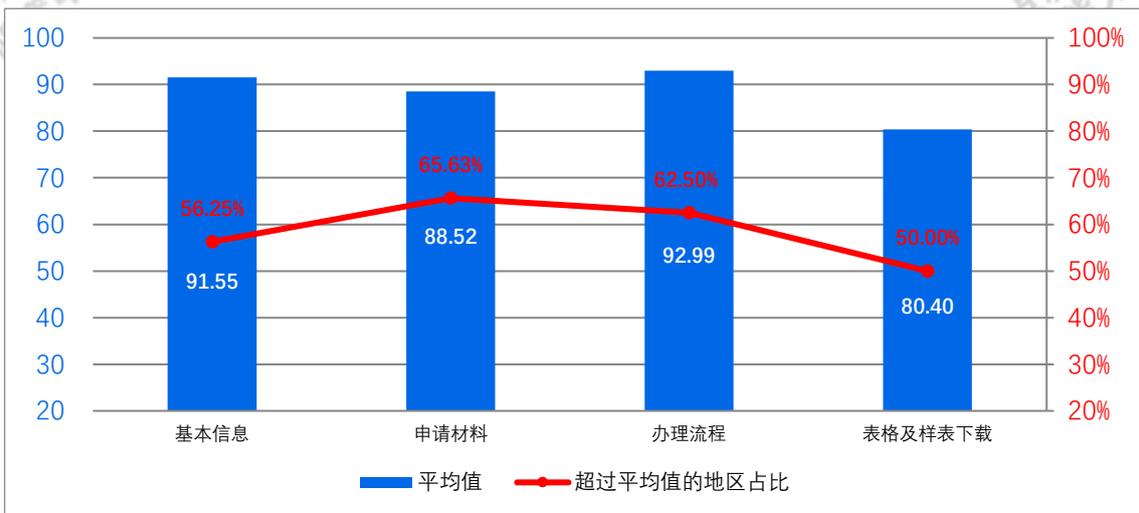


图 4-9 省级政府办事指南准确度二级指标指数平均值分析

如图 4-10 所示，重点城市层面，基本信息指标指数平均值为 95.32，21 个地区超过平均值，占比 65.63%；申请材料指标指数平均值为 92.82，25 个地区超过平均值，占比 78.13%；办理流程指标指数平均值为 91.90，20 个地区超过平均值，占比 62.50%；表格及样表下载指标指数平均值为 82.39，16 个地区超过平均值，占比 50.00%。

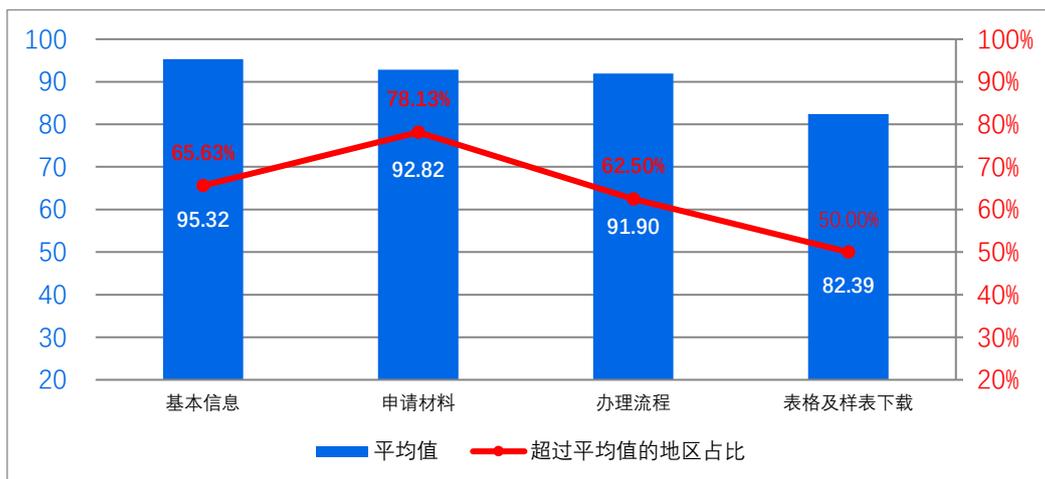


图 4-10 重点城市办事指南准确度二级指标指数平均值分析

## 第五章 面临的问题和发展重点

## 一、面临的问题

经过对各项评估数据进行综合分析，目前各地区一体化政务服务主要存在以下突出问题：

一是服务能力与普惠全民的目标还有差距。受主客观因素的影响，各地区一体化政务服务发展水平参差不齐，公众需求日益呈现出多样化特征，造成政务服务有效供给与社会公众对公共服务的需求之间还存在较大差距。不少老年人不会上网、不会使用智能手机，无法充分享受相应便利，帮助弱势群体和特殊群体越过“数字鸿沟”，成为摆在全社会面前的现实课题。

二是政务服务线上线下融合不够。从全国范围看，不同程度存在着建设各自为政、管理各行其道、标准各不相同、信息互不相通等现象。部分地区由于一体化政务服务平台和实体政务服务大厅后台办事系统尚未打通，造成线上线下无法统一受理、业务系统数据重复录入、信息多头管理，既让企业和群众办事不能方便地在线上和线下“无缝切换”，线上线下办理进度无法同步、资料无法复用，同时也增加了政务服务工作人员的工作量，影响了服务的效率。

三是数据共享与业务协同仍需深化。由于系统与数据标准不统一等原因，造成数据难以汇聚、业务难以协同联动。各地区、各部门、各层级之间数据信息共享水平仍需进一步提

升，数据的准确性、完整性、时效性不高，无法完全满足政务服务场景化应用的实际需求。政务服务平台与业务工作的契合度尚待加强，精准支撑业务办理仍存在差距，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问题依然突出。

四是用户体验仍需进一步提升。缺乏以用户需求为目标的服务场景设置，服务引导、用户登陆、服务订阅等方面，存在服务难以查找、多次点击、二次登录等问题。平台的需求精准化、供给精准化和服务精准化水平仍需进一步提升。

五是一体化政务服务平台相关运行规则尚需建立健全。全国一体化政务服务平台是一项涉及面广、创新性强的系统工程，需要进一步建立完善确保其持续有效发挥作用的法规制度和运行规则，为全国一体化政务服务平台建设运行提供有力保障。同时，要按照不断创新政府管理和服务模式的要求，加快建立健全运用互联网、大数据、人工智能等技术手段助力政务服务的制度规则。

六是现有法律法规的制约需要突破。随着新技术的不断应用与服务模式的不断创新，在服务提供过程中遇到法律法规“天花板”的情况越来越多，法律法规更新明显落后于技术创新。如相关法律法规在可信身份认证、数据交换、安全保障等领域仍无法满足当前一体化政务服务的需要，部分新的管

理模式和服务模式与现有法律法规、规章制度以及业务规则相冲突。

## 二、发展重点

“十四五”时期，全面建设社会主义现代化国家新征程的历史使命给全面提升政务服务能力提出了新的要求，同时又面临着信息技术和经济社会发展带来的一系列新挑战。党的十九届五中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》，从全面深化改革的高度，对推进政务服务标准化、规范化、便利化作出重要部署，为系统构建“十四五”政务服务新发展格局指明了方向，明确了道路。一体化政务服务是一项庞大复杂的系统工程，工作的推进需要从系统构建政务服务新发展格局的高度出发，注重多项改革的协同配合和统筹推进，抓住重点领域和关键环节，强化问题导向，注重制度和治理体系建设，更好增强政务服务改革的系统性、整体性、协同性。

一是持续深化一体化建设思路，从“快速发展”到“精准服务”，全面推进政务服务标准化、规范化、便利化。标准化是政务服务推进的基础，要从办事指南、服务流程、业务审批、监督评价等维度，持续全面推动政务服务标准化建设，推动实现同一事项无差别受理、同标准办理。规范化是政务服

务业务开展的重点，要聚焦服务企业和群众的难点、痛点、堵点问题，规范行政审批行为，改进行政审批工作，解决审批环节多、时间长、随意性大、公开透明度不够等问题，进一步提升政府公信力和执行力。便利化是政务服务推进的目标，要从需求侧出发，站在方便企业和群众办事的角度，注重用户体验，完善服务场景，拓展服务渠道，打通政务服务“最后一百米”，打造“好办、快办、全程网办”服务。

二是加快建立健全政务数据共享协调机制，从“分散供给”到“业务协同”，推动数据共享对接更加精准顺畅。巩固政务信息系统整合共享成果，加快建立权威高效的政务数据共享协调机制，以业务应用为导向，全面梳理数据共享需求推动垂直业务系统与全国一体化政务服务平台的数据共享，推进数据跨部门、跨层级、跨区域共享和业务协同。有序扩大公共数据资源开放范围，促进公共数据资源开发利用，更好发挥数据资源的经济价值和社会价值，释放数据资源价值活力，为繁荣数字经济、智慧社会创造条件。

三是全面推进政务流程优化再造，从“事项供给”到“场景服务”，推动实现“跨省通办、一网通办”。围绕创新行政管理和服务方式的要求，依托国家政务服务平台的枢纽作用，统一业务规则 and 标准，大力推动“全程网办”、“异地代收代办”、“多地联办”，打破地域阻隔和部门壁垒，有效满足各

类市场主体和广大人民群众异地办事需求，提升跨地区、跨部门、跨层级的政务服务能力。聚焦保障改善民生、助力惠企利企，推动个人服务和企业生产经营高频事项“跨省通办”，鼓励区域“跨省通办”先行探索和“省内通办”拓展深化。注重用户体验，丰富服务场景，不断优化简化政府部门内部审批环节和跨地区、跨部门、跨层级业务流程，推动服务模式从“可办”到“好办”、“易办”转变。

四是推动政务服务与公众数字素养同步发展，变“数字鸿沟”为“数字红利”，让群众共享信息化发展成果。充分考虑老年人和残障等弱势群体使用习惯和办事需求，关注弱势群体的接入和使用等关键性问题，全面提升政务政务平台适老化和无障碍服务水平。在提供规范化、标准化服务的同时，兼顾人性化、个性化服务需求，面向弱势群体积极推动就近服务、主动服务、代办服务、优先服务，让数字红利最大程度地惠及社会大众。积极调动市场和社会主体的参与积极性，促进政务服务线上线下的深度融合，从机制、资金、人才、技术和保障等各方面完善形成结构上互动、功能上互补、机制上互联的整体发展格局，推动政务服务向基层、向乡村、向弱势群体延伸，打造普惠均等、便民高效、智能精准的更加高效的政务服务体系。

中央党校(国家行政学院)  
电子政务研究中心



省级政府和重点城市  
一体化政务服务能力调查评估报告

中央党校(国家行政学院)  
电子政务研究中心

# 附录



省级政府和重点城市  
一体化政务服务能力调查评估报告



中央党校(国家行政学院)  
电子政务研究中心



省级政府和重点城市  
一体化政务服务能力调查评估报告



中央党校(国家行政学院)  
电子政务研究中心

中央党校(国家行政学院)  
电子政务研究中心

## 附录 1：省级政府调查评估指数

表 A-1 省级政府调查评估总体指数

序号	省级政府	总体指数	在线服务成效度指数 A	在线办理成熟度指数 B	服务方式完备度指数 C	服务事项覆盖度指数 D	办事指南准确度指数 E	排名
1	北京	93.06	90.93	93.00	92.94	96.38	93.52	2
2	天津	81.99	76.72	82.80	86.81	82.88	82.09	19
3	河北	86.89	79.97	84.73	94.69	85.63	92.86	9
4	山西	81.15	75.37	77.65	83.65	88.38	86.08	20
5	内蒙古	83.13	79.18	77.61	87.25	87.13	89.41	18
6	辽宁	83.59	80.43	81.58	87.24	81.00	89.95	17
7	吉林	83.90	76.55	84.54	85.79	86.63	89.82	16
8	黑龙江	80.92	78.29	79.13	79.75	84.00	86.73	21
9	上海	95.38	95.41	95.44	95.80	95.75	94.27	1
10	江苏	93.06	91.92	89.59	94.90	93.00	98.37	2
11	浙江	95.38	93.66	96.91	97.76	94.00	93.90	1
12	安徽	91.02	89.26	88.91	92.08	93.38	93.70	4
13	福建	89.09	83.99	88.06	92.11	90.88	93.47	6
14	江西	86.28	79.01	84.31	94.24	85.28	92.12	10
15	山东	83.59	82.29	77.41	89.89	86.50	84.78	17
16	河南	87.38	82.06	85.29	93.08	89.50	90.03	8
17	湖北	88.04	83.46	85.32	91.91	89.88	93.18	7
18	湖南	84.84	78.43	81.80	91.67	84.75	91.58	13
19	广东	95.38	94.40	97.16	95.60	94.00	95.15	1
20	广西	84.41	79.44	81.12	86.15	91.25	89.03	14
21	海南	84.23	78.34	83.21	90.80	86.25	84.98	15
22	重庆	86.28	79.89	83.21	92.12	88.68	91.88	10

序号	省级政府	总体指数	在线服务成效度指数 A	在线办理成熟度指数 B	服务方式完备度指数 C	服务事项覆盖度指数 D	办事指南准确度指数 E	排名
23	四川	90.18	87.44	86.88	94.35	91.38	93.51	5
24	贵州	92.02	89.57	89.55	93.31	92.75	97.77	3
25	云南	85.10	79.78	79.81	92.83	86.25	91.30	12
26	西藏	78.13	68.49	76.96	89.01	81.65	78.11	22
27	陕西	78.08	67.85	73.75	85.89	84.25	85.73	23
28	甘肃	76.15	70.57	75.10	84.61	74.50	77.59	25
29	青海	76.36	71.24	73.08	81.11	78.10	82.26	24
30	宁夏	85.33	78.53	81.23	92.86	89.63	89.17	11
31	新疆	73.15	71.99	71.81	72.64	78.85	72.32	26
32	新疆生产建设兵团	73.15	69.97	71.71	78.55	70.88	75.91	26

表 A-2 省级政府在线服务成效度（“好差评”制度建设）指数

序号	省级政府	在线服务成效度指数 A	指标排名	总体排名	序号	省级政府	在线服务成效度指数 A	指标排名	总体排名
1	北京	90.93	5	2	17	湖北	83.46	10	7
2	天津	76.72	24	19	18	湖南	78.43	21	13
3	河北	79.97	14	9	19	广东	94.40	2	1
4	山西	75.37	26	20	20	广西	79.44	17	14
5	内蒙古	79.18	18	18	21	海南	78.34	22	15
6	辽宁	80.43	13	17	22	重庆	79.89	15	10
7	吉林	76.55	25	16	23	四川	87.44	8	5
8	黑龙江	78.29	23	21	24	贵州	89.57	6	3
9	上海	95.41	1	1	25	云南	79.78	16	12
10	江苏	91.92	4	2	26	西藏	68.49	31	22
11	浙江	93.66	3	1	27	陕西	67.85	32	23
12	安徽	89.26	7	4	28	甘肃	70.57	29	25
13	福建	83.99	9	6	29	青海	71.24	28	24
14	江西	79.01	19	10	30	宁夏	78.53	20	11
15	山东	82.29	11	17	31	新疆	71.99	27	26
16	河南	82.06	12	8	32	新疆生产建设兵团	69.97	30	26

表 A-3 省级政府在线办理成熟度指数

序号	省级政府	在线办理成熟度指数 B	指标排名	总体排名	序号	省级政府	在线办理成熟度指数 B	指标排名	总体排名
1	北京	93.00	4	2	17	湖北	85.32	10	7
2	天津	82.80	16	19	18	湖南	81.80	17	13
3	河北	84.73	12	9	19	广东	97.16	1	1
4	山西	77.65	23	20	20	广西	81.12	20	14
5	内蒙古	77.61	24	18	21	海南	83.21	15	15
6	辽宁	81.58	18	17	22	重庆	83.21	15	10
7	吉林	84.54	13	16	23	四川	86.88	9	5
8	黑龙江	79.13	22	21	24	贵州	89.55	6	3
9	上海	95.44	3	1	25	云南	79.81	21	12
10	江苏	89.59	5	2	26	西藏	76.96	26	22
11	浙江	96.91	2	1	27	陕西	73.75	28	23
12	安徽	88.91	7	4	28	甘肃	75.10	27	25
13	福建	88.06	8	6	29	青海	73.08	29	24
14	江西	84.31	14	10	30	宁夏	81.23	19	11
15	山东	77.41	25	17	31	新疆	71.81	30	26
16	河南	85.29	11	8	32	新疆生产建设兵团	71.71	31	26

表 A-4 省级政府服务方式完备度指数

序号	省级政府	服务方式 完备度指数 C	指标 排名	总体 排名	序号	省级政府	服务方式 完备度指数 C	指标 排名	总体 排名
1	北京	92.94	10	2	17	湖北	91.91	16	7
2	天津	86.81	23	19	18	湖南	91.67	17	13
3	河北	94.69	5	9	19	广东	95.60	3	1
4	山西	83.65	28	20	20	广西	86.15	24	14
5	内蒙古	87.25	21	18	21	海南	90.80	18	15
6	辽宁	87.24	22	17	22	重庆	92.12	13	10
7	吉林	85.79	26	16	23	四川	94.35	6	5
8	黑龙江	79.75	30	21	24	贵州	93.31	8	3
9	上海	95.80	2	1	25	云南	92.83	12	12
10	江苏	94.90	4	2	26	西藏	89.01	20	22
11	浙江	97.76	1	1	27	陕西	85.89	25	23
12	安徽	92.08	15	4	28	甘肃	84.61	27	25
13	福建	92.11	14	6	29	青海	81.11	29	24
14	江西	94.24	7	10	30	宁夏	92.86	11	11
15	山东	89.89	19	17	31	新疆	72.64	32	26
16	河南	93.08	9	8	32	新疆生产 建设兵团	78.55	31	26

表 A-5 省级政府服务事项覆盖度指数

序号	省级政府	服务事项覆盖度指数 D	指标排名	总体排名	序号	省级政府	服务事项覆盖度指数 D	指标排名	总体排名
1	北京	96.38	1	2	17	湖北	89.88	10	7
2	天津	82.88	24	19	18	湖南	84.75	21	13
3	河北	85.63	19	9	19	广东	94.00	3	1
4	山西	88.38	14	20	20	广西	91.25	8	14
5	内蒙古	87.13	15	18	21	海南	86.25	18	15
6	辽宁	81.00	26	17	22	重庆	88.68	13	10
7	吉林	86.63	16	16	23	四川	91.38	7	5
8	黑龙江	84.00	23	21	24	贵州	92.75	6	3
9	上海	95.75	2	1	25	云南	86.25	18	12
10	江苏	93.00	5	2	26	西藏	81.65	25	22
11	浙江	94.00	3	1	27	陕西	84.25	22	23
12	安徽	93.38	4	4	28	甘肃	74.50	29	25
13	福建	90.88	9	6	29	青海	78.10	28	24
14	江西	85.28	20	10	30	宁夏	89.63	11	11
15	山东	86.50	17	17	31	新疆	78.85	27	26
16	河南	89.50	12	8	32	新疆生产建设兵团	70.88	30	26

表 A-6 省级政府办事指南准确度指数

序号	省级政府	办事指南准确度指数 E	指标排名	总体排名	序号	省级政府	办事指南准确度指数 E	指标排名	总体排名
1	北京	93.52	7	2	17	湖北	93.18	10	7
2	天津	82.09	28	19	18	湖南	91.58	14	13
3	河北	92.86	11	9	19	广东	95.15	3	1
4	山西	86.08	23	20	20	广西	89.03	21	14
5	内蒙古	89.41	19	18	21	海南	84.98	25	15
6	辽宁	89.95	17	17	22	重庆	91.88	13	10
7	吉林	89.82	18	16	23	四川	93.51	8	5
8	黑龙江	86.73	22	21	24	贵州	97.77	2	3
9	上海	94.27	4	1	25	云南	91.30	15	12
10	江苏	98.37	1	2	26	西藏	78.11	29	22
11	浙江	93.90	5	1	27	陕西	85.73	24	23
12	安徽	93.70	6	4	28	甘肃	77.59	30	25
13	福建	93.47	9	6	29	青海	82.26	27	24
14	江西	92.12	12	10	30	宁夏	89.17	20	11
15	山东	84.78	26	17	31	新疆	72.32	32	26
16	河南	90.03	16	8	32	新疆生产建设兵团	75.91	31	26

## 附录 2：重点城市调查评估指数

表 A-7 重点城市调查评估总体指数

序号	重点城市	总体指数	在线服务 成效度指数 A	在线办理 成熟度指数 B	服务方式 完备度指数 C	服务事项 覆盖度指数 D	办事指南 准确度指 数 E	排名
1	广州	95.92	95.47	94.79	94.97	98.97	96.78	2
2	武汉	89.39	83.77	90.55	90.29	90.78	94.24	6
3	哈尔滨	89.39	84.06	92.20	87.91	89.68	95.31	6
4	沈阳	84.97	76.47	88.28	85.27	84.38	93.83	14
5	成都	87.74	82.73	88.19	87.58	87.91	95.38	8
6	南京	95.92	94.75	94.54	97.30	95.96	98.27	2
7	西安	76.40	70.32	75.99	78.80	76.83	83.56	22
8	长春	83.44	75.72	85.02	82.47	83.05	95.33	16
9	济南	84.09	76.11	89.15	85.86	79.73	90.93	15
10	杭州	95.92	95.64	95.12	98.06	94.88	95.94	2
11	大连	81.93	73.96	82.46	79.51	84.43	95.03	18
12	青岛	90.80	87.37	89.23	95.16	88.90	95.25	5
13	深圳	96.81	96.17	96.99	96.69	97.10	97.43	1
14	厦门	85.30	80.74	88.03	78.19	87.99	95.16	13
15	宁波	94.49	92.26	95.05	95.94	94.27	95.56	3
16	石家庄	75.91	69.95	71.28	78.96	73.47	91.92	23
17	太原	78.54	75.58	83.10	78.36	76.62	77.99	21

序号	重点城市	总体指数	在线服务成效度指数 A	在线办理成熟度指数 B	服务方式完备度指数 C	服务事项覆盖度指数 D	办事指南准确度指数 E	排名
18	呼和浩特	79.38	78.21	83.12	69.85	80.99	86.19	19
19	合肥	91.08	87.23	94.50	85.65	94.34	95.78	4
20	福州	87.74	81.33	92.06	84.03	90.05	93.87	8
21	南昌	88.08	80.25	91.45	91.14	85.72	93.81	7
22	郑州	86.36	81.56	89.55	82.24	89.24	91.67	10
23	长沙	86.69	79.91	83.95	89.30	91.23	94.54	9
24	南宁	78.94	69.33	77.92	77.64	83.75	93.56	20
25	海口	82.69	73.35	90.25	78.96	84.14	89.21	17
26	贵阳	85.78	83.30	86.20	79.54	87.80	95.49	12
27	昆明	85.98	79.79	87.07	86.09	86.29	94.02	11
28	拉萨	73.51	66.94	78.72	70.51	77.10	76.23	25
29	兰州	74.95	67.81	79.83	74.21	76.83	77.83	24
30	西宁	67.57	68.82	67.53	68.23	63.50	68.79	27
31	银川	84.97	78.77	84.77	87.54	83.27	93.90	14
32	乌鲁木齐	72.90	64.16	75.59	69.48	77.13	83.35	26

表 A-8 重点城市在线服务成效度（“好差评”制度建设）指数

序号	重点城市	在线服务成效度指数 A	指标排名	总体排名	序号	重点城市	在线服务成效度指数 A	指标排名	总体排名
1	广州	95.47	3	2	17	太原	75.58	23	21
2	武汉	83.77	9	6	18	呼和浩特	78.21	19	19
3	哈尔滨	84.06	8	6	19	合肥	87.23	7	4
4	沈阳	76.47	20	14	20	福州	81.33	13	8
5	成都	82.73	11	8	21	南昌	80.25	15	7
6	南京	94.75	4	2	22	郑州	81.56	12	10
7	西安	70.32	26	22	23	长沙	79.91	16	9
8	长春	75.72	22	16	24	南宁	69.33	28	20
9	济南	76.11	21	15	25	海口	73.35	25	17
10	杭州	95.64	2	2	26	贵阳	83.30	10	12
11	大连	73.96	24	18	27	昆明	79.79	17	11
12	青岛	87.37	6	5	28	拉萨	66.94	31	25
13	深圳	96.17	1	1	29	兰州	67.81	30	24
14	厦门	80.74	14	13	30	西宁	68.82	29	27
15	宁波	92.26	5	3	31	银川	78.77	18	14
16	石家庄	69.95	27	23	32	乌鲁木齐	64.16	32	26

表 A-9 重点城市在线办理成熟度指数

序号	重点城市	在线办理成熟度指数 B	指标排名	总体排名	序号	重点城市	在线办理成熟度指数 B	指标排名	总体排名
1	广州	94.79	4	2	17	太原	83.10	24	21
2	武汉	90.55	10	6	18	呼和浩特	83.12	23	19
3	哈尔滨	92.20	7	6	19	合肥	94.50	6	4
4	沈阳	88.28	15	14	20	福州	92.06	8	8
5	成都	88.19	16	8	21	南昌	91.45	9	7
6	南京	94.54	5	2	22	郑州	89.55	12	10
7	西安	75.99	29	22	23	长沙	83.95	22	9
8	长春	85.02	20	16	24	南宁	77.92	28	20
9	济南	89.15	14	15	25	海口	90.25	11	17
10	杭州	95.12	2	2	26	贵阳	86.20	19	12
11	大连	82.46	25	18	27	昆明	87.07	18	11
12	青岛	89.23	13	5	28	拉萨	78.72	27	25
13	深圳	96.99	1	1	29	兰州	79.83	26	24
14	厦门	88.03	17	13	30	西宁	67.53	32	27
15	宁波	95.05	3	3	31	银川	84.77	21	14
16	石家庄	71.28	31	23	32	乌鲁木齐	75.59	30	26

表 A-10 重点城市服务方式完备度指数

序号	重点城市	服务方式 完备度指数 C	指标 排名	总体 排名	序号	重点城市	服务方式 完备度指数 C	指标 排名	总体 排名
1	广州	94.97	6	2	17	太原	78.36	24	21
2	武汉	90.29	8	6	18	呼和浩特	69.85	29	19
3	哈尔滨	87.91	10	6	19	合肥	85.65	15	4
4	沈阳	85.27	16	14	20	福州	84.03	17	8
5	成都	87.58	11	8	21	南昌	91.14	7	7
6	南京	97.30	2	2	22	郑州	82.24	19	10
7	西安	78.80	23	22	23	长沙	89.30	9	9
8	长春	82.47	18	16	24	南宁	77.64	26	20
9	济南	85.86	14	15	25	海口	78.96	22	17
10	杭州	98.06	1	2	26	贵阳	79.54	20	12
11	大连	79.51	21	18	27	昆明	86.09	13	11
12	青岛	95.16	5	5	28	拉萨	70.51	28	25
13	深圳	96.69	3	1	29	兰州	74.21	27	24
14	厦门	78.19	25	13	30	西宁	68.23	31	27
15	宁波	95.94	4	3	31	银川	87.54	12	14
16	石家庄	78.96	22	23	32	乌鲁木齐	69.48	30	26

表 A-11 重点城市服务事项覆盖度指数

序号	重点城市	服务事项覆盖度指数 D	指标排名	总体排名	序号	重点城市	服务事项覆盖度指数 D	指标排名	总体排名
1	广州	98.97	1	2	17	太原	76.62	30	21
2	武汉	90.78	8	6	18	呼和浩特	80.99	24	19
3	哈尔滨	89.68	10	6	19	合肥	94.34	5	4
4	沈阳	84.38	19	14	20	福州	90.05	9	8
5	成都	87.91	14	8	21	南昌	85.72	17	7
6	南京	95.96	3	2	22	郑州	89.24	11	10
7	西安	76.83	28	22	23	长沙	91.23	7	9
8	长春	83.05	23	16	24	南宁	83.75	21	20
9	济南	79.73	25	15	25	海口	84.14	20	17
10	杭州	94.88	4	2	26	贵阳	87.80	15	12
11	大连	84.43	18	18	27	昆明	86.29	16	11
12	青岛	88.90	12	5	28	拉萨	77.10	27	25
13	深圳	97.10	2	1	29	兰州	76.83	29	24
14	厦门	87.99	13	13	30	西宁	63.50	32	27
15	宁波	94.27	6	3	31	银川	83.27	22	14
16	石家庄	73.47	31	23	32	乌鲁木齐	77.13	26	26

表 A-12 重点城市办事指南准确度指数

序号	重点城市	办事指南准确度指数 E	指标排名	总体排名	序号	重点城市	办事指南准确度指数 E	指标排名	总体排名
1	广州	96.78	3	2	17	太原	77.99	29	21
2	武汉	94.24	15	6	18	呼和浩特	86.19	26	19
3	哈尔滨	95.31	10	6	19	合肥	95.78	5	4
4	沈阳	93.83	19	14	20	福州	93.87	18	8
5	成都	95.38	8	8	21	南昌	93.81	20	7
6	南京	98.27	1	2	22	郑州	91.67	23	10
7	西安	83.56	27	22	23	长沙	94.54	14	9
8	长春	95.33	9	16	24	南宁	93.56	21	20
9	济南	90.93	24	15	25	海口	89.21	25	17
10	杭州	95.94	4	2	26	贵阳	95.49	7	12
11	大连	95.03	13	18	27	昆明	94.02	16	11
12	青岛	95.25	11	5	28	拉萨	76.23	31	25
13	深圳	97.43	2	1	29	兰州	77.83	30	24
14	厦门	95.16	12	13	30	西宁	68.79	32	27
15	宁波	95.56	6	3	31	银川	93.90	17	14
16	石家庄	91.92	22	23	32	乌鲁木齐	83.35	28	26

## 附录 3：省级政府调查评估指标体系

表 A-13 省级政府调查评估指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	
服务 成效度 (“好差评” 制度建设) A	“好差评” 管理体系 A1	系统建设 A1-1	评估各地区依托全国一体化政务服务平台，推动建设“好差评”管理体系的情况。重点调查各地区依托省级政务服务平台“好差评”系统，整合原有线上线下政务服务评价渠道，通过 PC 端、移动端，推动实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖的情况。	
		评价数据 汇聚 A1-2	在参照各地区常住人口数量、企业数量和业务申报数量基础上，评估各地区汇聚到国家政务服务平台的通过线上线下渠道受理的省本级政务服务事项“好差评”主动评价数据情况。	
		主动评价和 差评整改 A1-3	在参照各地区业务申报数量基础上，评估各地区线上线下等渠道受理的业务，申请人主动评价中的好评、差评和差评整改情况。	
	用户使用度 A2	个人用户 A2-1	在参照各地区常住人口数量基础上，评估各地区依托全国统一身份认证系统，针对个人进行实名注册的用户总数量、用户活跃情况、用户信息完备情况。（注册用户总数量统计截止时间为：2020 年 12 月 1 日，年度用户注册数量统计周期为：2020 年 1 月 1 日-12 月 1 日）	
		法人用户 A2-2	在参照各地区企业数量基础上，评估各地区依托全国统一身份认证系统，针对企业进行实名注册的用户总数量、用户活跃情况。（注册用户总数量统计截止时间为：2020 年 12 月 1 日，年度用户注册数量统计周期为：2020 年 1 月 1 日-12 月 1 日）	
	用户体验度 A3	查询精准度 A3-1	通过抽查关键词的方式，重点评估考核省级政务服务平台提供的检索、智能客服等查询服务的关联性、精准性和便捷性。	
		申报易用度 A3-2	选取同类服务应用，通过模拟在线申报的方式，调查评估提供的服务从线上预约、办事指南、用户登录、材料提交、结果反馈等过程的易用性。	
			减时间 A4-1	通过横向对比各地区数据的方式，评估省、地市、区县政务服务事项承诺时限平均时间和在法定时限基础上缩减的比例。通过事项抽查的方式，核验事项承诺时限和实际办理的一致性和准确性。（数据样本：省级为省本

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
	服务满意度 A4		级行政许可事项和部分高频事项、地市和区县为各抽查 2 个地市和区县的本级行政许可事项)
		减跑动 A4-2	通过横向对比各地区数据的方式，评估省、地市、区县政务服务事项平均跑动次数。通过事项抽查的方式，核验事项减跑动和实际办理的一致性和准确性。（数据样本：省级为省本级行政许可事项和部分高频事项、地市和区县为各抽查 2 个地市和区县的本级行政许可事项）
		减证便民 A4-3	重点调查评估各地区按照减证便民、优化服务的部署要求，针对自行设定的证明事项开展证明事项清理工作的情况。
		即办程度 A4-4	通过横向对比各地区数据的方式，评估省、地市、区县政务服务事项即办件的数量占比。通过事项抽查的方式，核验事项即办和实际办理的一致性和准确性。（数据样本：省级为省本级行政许可事项和部分高频事项、地市和区县为各抽查 2 个地市和区县的本级行政许可事项）
	特色创新 A5	防疫服务 推广应用 A5-1	调查评估各地区依托全国一体化政务服务平台，利用“健康码”支撑常态化防控工作情况。重点调查各地区推动防疫服务专题建设，落实“健康码”互通互认、“一码通行”情况和全国一体化政务服务平台“防疫健康信息码”推广应用、数据汇聚等情况。
		特色服务 A5-2	调查评估各地区根据当地实际，依托全国一体化政务服务平台，围绕营商环境、便民利企服务、弱势群体服务等方面开展个性化服务创新情况。
事项办理 深度 B1	信息发布 (I级) B1-1	按照 2020 年政府工作报告提出的推动更多服务事项“一网通办”任务要求，参照网上政务服务办理深度具体标准，评估各省级政务服务平台提供的省本级行政许可类事项实现的网办深度。	
	材料预审 (II级) B1-2		
	材料核验 (III级) B1-3		
	全程网办 (IV级) B1-4		

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
办理成熟度 B	协同办理 B2	区域通办 B2-1	评估各地区依托一体化政务服务平台，强化“用户通、系统通、数据通、证照通、业务通”建设，围绕省内和跨省服务事项，在区域通办的事项梳理发布、统一办理标准和统一服务提供等方面，推动更多服务事项“一网通办”情况。
		主题集成服务 B2-2	通过抽查重点事项的方式，评估各省级政务服务平台围绕企业和群众关注的民生领域，针对高频事项开展一网式集成套餐服务的情况。重点调查评估各省级政务服务平台提供的主题集成式服务的可用性和可办性。
		企业开办 全程网办 B2-3	按照 2020 年政府工作报告提出的企业开办全程网上办理任务要求，调查评估各地区依托全国一体化政务服务平台，围绕企业登记、公章刻制、申领发票和税控设备、员工参保登记、住房公积金企业缴存登记等方面，开展企业开办全流程在线申报情况。
	统一 事项管理 B3	统一编码 B3-1	评估各省级政务服务平台提供的政务服务事项统一编码情况。重点调查各地区按照《国家政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单第 1 部分：编码要求》规则，对基本目录和实施清单进行统一赋码的情况。
		事项动态化管理 B3-2	通过抽查重点事项的方式，依据国务院和各省级政府取消、调整、下放行政审批事项有关文件，评估省级政务服务平台是否按照要求做好落实和衔接工作。
	统一 身份认证 B4	网上统一身份认证体系 B4-1	评估各省级政务服务平台建立统一的身份认证体系，提供自然人和法人的网上注册及认证功能的情况。重点调查各省级政务服务平台身份认证系统按照相关规范对接国家政务服务平台统一身份认证系统的情况。
		国家平台 单点登录 B4-2	评估各地区在国家政务服务平台提供的省本级部门依申请政务服务事项接入统一身份认证系统的事项数量占比。同时通过抽查重点事项的方式，评估国家政务服务平台提供的省本级部门依申请政务服务事项单点登录的可用性和稳定性。
		统一身份认证体系接入情况 B4-3	通过重点渠道、重点应用、重点部门抽查的方式，评估各地区依托全国统一身份认证系统的基础支撑，解决企业和群众在不同地区和部门平台办事重复注册验证的问题。
	统一查询咨询 B5	统一查询咨询 B5-1	评估各省级政务服务平台提供办件信息统一查询情况。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
统一 电子证照 B6	统一 电子证照 B6	统一咨询投诉 B5-2	评估各省级政务服务平台统一咨询投诉系统建设情况。重点调查评估热线服务可用性、智能问答精准性、在线回复及时性。
		证照汇聚 B6-1	在参照各地区人口数量和企业数量基础上，评估各地区参照国家政务平台电子证照类型目录，汇聚到国家政务服务平台有正式数据的电子证照种类和数量以及年度汇聚情况。（数据样本：国家部委签发的电子证照暂不纳入样本。总数量统计截止时间为：2020年12月1日，年度情况统计周期为：2020年1月1日-12月1日）
		证照应用 B6-2	围绕办事材料关联应用、证照共享、社会公示和便利化应用等方面，调查各地区进一步拓展电子证照应用场景和范围的情况。重点评估在实际办理过程中，各地区依托全国一体化政务服务平台，通过电子证照信息共享、数据核验等方式予以免交的情况。
		加盖电子印章 电子证照 种类情况 B6-3	评估省级政务服务平台汇聚到国家政务服务平台加盖电子印章或加签数字签名的电子证照种类。
		电子证照 标准化 B6-4	评估各地区汇聚到国家政务服务平台中的证照，执行电子证照国家标准和国家政务服务平台电子证照工程标准情况。（数据样本：在已公布标准的电子证照中进行抽查，国家部委统一签发汇聚的电子证照除外。数据采集截止时间为：2020年12月1日，年度情况统计周期为：2020年1月1日-2020年12月1日）
		国家平台 服务应用 B7-1	评估各地区在国家政务服务平台政务服务窗口提供的服务应用情况。
	应用支撑 B7	电子印章 B7-2	评估汇聚到国家政务服务平台的印章备案情况。（数据样本：省级为省本级部门，地市和区县为各抽查5个地市和区县的本级部门）
		办件信息 B7-3	评估各地区统一办件数据信息汇聚到国家网上政务服务平台的情况。重点调查评估网上受理情况及办件数据归集数量、归集质量、归集范围等情况。
		用户中心 B7-4	评估各省级政务服务平台用户中心建设的情况。重点调查各省级平台用户中心围绕用户信息应用、服务订阅推送、专属应用等方面，提供个性化、精准化、主动化服务的功能及内容丰富度、服务体验度和可用度。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
方式 完备度 C	政务服务“一 张网”建设 C1	省级平台 一网服务 C1-1	评估各地区按照省级统筹原则，通过整合本地区各类办事服务平台，向企业和群众提供统一便捷的一网式服务情况。重点调查是否存在由于数据非同源，多平台（多门户）提供服务，造成网上办事“进多站、跑多网”的问题。
		集约化 程度 C1-2	评估各省级政务服务平台在统一规划、统一标准的基础上，实现网上政务服务省、市、县、乡镇（街道）、村（社区）的覆盖程度。
		进驻部门 C1-3	评估国家政务服务平台和各省级政务服务平台进驻省本级部门的数量和占比情况。重点调查依据最新公布的省本级权力清单和公共服务清单，具备依申请类政务服务事项的部门是否纳入一体化在线政务服务平台进行集中管理。同时对部门进驻事项未进驻、无标准进驻的情况进行核查。
		统一入口 C1-4	通过抽查方式，评估各地区所辖省直部门、地市级政府、区县级政府相关政务服务渠道实现政务服务统一入口的情况。重点调查评估各省级政务服务平台是否存在入口难以查找、多次点击进入等问题。
	移动端服务 C2	省级平台 移动端应用 服务 C2-1	评估各省级政务服务平台移动端提供相关应用服务情况。重点调查评估以公安、人社、教育、卫生健康、民政、住房城乡建设等领域为重点，积极推进覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项向移动端延伸的情况。
		国家政务 服务平台移动端 应用服务 C2-2	评估各地区依托国家政务服务平台移动端统一提供应用服务的情况。重点调查各地区以公安、人社、教育、卫生健康、民政、住房等重点领域，在国家政务服务移动端提供移动政务服务应用情况。
		移动政务 服务用户体验 C2-3	评估各地区提供移动政务服务应用的友好性、兼容性、可用性等用户体验情况。重点调查评估国家政务服务平台 APP、各地区政务服务 APP 中提供内容和应用的准确性和可用性。
	服务同源 C3	多渠道 数据同源 C3-1	评估各地区通过构建政务服务事项动态管理机制，推动实现各区域、各层级、各渠道发布的政务服务事项数据同源、同步更新的情况。
		省直部门 数据同源 C3-2	通过抽查方式，评估各省级政务服务平台各部门站点（频道）与省直部门相关服务渠道（站点、系统），是否在保障数据源唯一的原则下，同源提供相关政务服务。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
	线上线下融合 C4	所辖地市数据同源 C3-3	通过抽查方式，评估各省级政务服务平台各市级服务站点（频道）与地市相关服务渠道（站点、系统），是否在保障数据源唯一的原则下，同源提供相关政务服务。
		综合受理 C4-1	选择2个所辖地市，通过抽查同类事项的方式，调查评估各地区依托全国一体化政务服务平台，提供“全科无差别受理”的情况。
		业务融合 C4-2	选择2个所辖地市，调查评估地市依托全国一体化政务服务平台，开展线下区域内通办、线上预约、自助办理、就近办理的情况。
事项覆盖度 D	办事指南发布情况 D1	依申请事项办事指南发布数量 D1-1	评估各地区在国家政务服务平台和省级政务服务平台发布的省本级依申请政务服务事项办事指南数量。
		公共服务事项办事指南发布数量 D1-2	评估各省级政务服务平台发布省本级公共服务类事项办事指南的数量。重点调查评估各地区围绕教育、医疗、住房、社保、民政、扶贫、公共法律服务等与群众日常生活密切相关的领域，编制公共服务办事指南情况。
		办事指南与权力清单关联度 D1-3	评估各省级政务服务平台依申请类政务服务事项办事指南与权力清单是否实现信息集中关联提供。
	事项标准化程度 D2	国家基本目录对应情况 D2-1	评估各地区汇聚到国家政务服务平台的省本级政务服务事项符合国家级基本目录的情况。
		办件信息与事项关联度 D2-2	评估各地区汇聚到国家政务服务平台的各省本级依申请类政务服务事项办件信息与事项关联情况。
		要素规范统一 D2-3	评估各省级政务服务平台提供的行政许可事项，是否实现同一政务服务事项名称、编码、依据、类型等基本要素在省、市、县三级统一。
	基本信息 E1	法定办结时限 E1-1	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。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
指南 准确度 E		承诺办结时限 E1-2	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 E1-3	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、窗口号。
		办理时间 E1-4	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】、【星期一至星期五：09:00-17:00（法定节假日除外，中午不休息）】。
		咨询方式 E1-5	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。
		中介服务或特殊环节 E1-6	逐事项逐要素检查，评估作为办理行政审批条件的中介服务事项，是否明确对该事项进行标注并提供设定依据说明。
		申请材料 E2	材料来源或出具单位 E2-1
	数量要求 E2-2		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份数。
	类型和形式 E2-3		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类型和介质要求，如【材料类型：原件、复印件、原件和复印件；材料形式：纸质、电子、纸质和电子】。
	办理流程 E3	流程内容详实性 E3-1	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。内容应包含办理环节、办理时限、审批标准、办理结果等信息内容。
		到办事现场次数 E3-2	逐事项逐要素检查，评估事项是否明确标注申请人需要到现场次数。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
	表格及 样表下载 E4	空表下载服务 E4-1	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 E4-2	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。

## 附录 4：重点城市调查评估指标体系

表 A-14 重点城市调查评估指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
服务 成效度 (“好差评” 制度建设) A	“好差评” 管理体系 A1	系统建设 A1-1	评估各重点城市依托省级政务服务平台，推动建设“好差评”管理体系的情况。重点调查各重点城市依托省级政务服务平台“好差评”系统，整合原有线上线下政务服务评价渠道，通过 PC 端、移动端，推动实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖的情况。
		评价数据汇聚 A1-2	在参照各重点城市常驻人口数量、企业数量和业务申报数量基础上，评估各重点城市汇聚到国家政务服务平台的通过线上线下渠道受理的市本级政务服务事项“好差评”主动评价数据情况。
		主动评价和 差评整改 A1-3	在参照各重点城市业务申报数量基础上，评估各重点城市实际业务受理过程中，申请人主动评价中好评、差评和差评整改情况。
	用户体验度 A2	查询精准度 A2-1	通过抽查关键词的方式，重点评估各重点城市在省级政务服务平台提供的检索、智能客服等查询服务的关联性、精准性和便捷性。
		申报易用度 A2-2	选取同类服务应用，通过模拟在线申报的方式，调查评估提供的服务从线上预约、办事指南、用户登录、材料提交、结果反馈等过程的易用性。
	服务满意度 A3	减时间 A3-1	通过横向对比各重点城市数据的方式，评估市本级、区县本级政务服务事项承诺时限平均时间和在法定时限基础上缩减的比例。（数据样本：市级为市本级行政许可事项和部分高频事项，区县为抽查 2 个所辖区县的本级行政许可事项）
		减跑动 A3-2	通过横向对比各重点城市数据的方式，评估市本级、区县本级政务服务事项平均跑动次数。（数据样本：市级为市本级行政许可事项和部分高频事项，区县为抽查 2 个所辖区县的本级行政许可事项）
		减证便民 A3-3	通过重点事项抽查、横向数据对比的方式，调查评估各重点城市按照减证便民、优化服务的部署要求，针对自行设定的证明事项开展证明事项清理工作的情况。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
	特色创新 A4	即办程度 A3-4	通过横向对比各重点城市数据的方式，评估市本级和区县本级政务服务事项即办件的数量占比。通过事项抽查的方式，核验事项即办的准确性。（数据样本：市级为市本级行政许可事项和部分高频事项，区县为抽查2个所辖区县的本级行政许可事项）
		防疫服务推广应用 A4-1	调查评估各重点城市依托省级政务服务平台，利用“健康码”支撑常态化防控工作情况。重点调查各重点城市推动防疫服务专题建设，落实“健康码”互通互认、“一码通行”情况和省级政务服务平台“防疫健康信息码”推广应用、数据汇聚等情况。
		特色服务 A4-2	调查评估各重点城市根据当地实际，依托省级政务服务平台，围绕营商环境、便民利企服务、弱势群体服务等方面开展个性化服务创新情况。
办理成熟度 B	事项办理深度 B1	信息发布（I级） B1-1	按照2020年政府工作报告提出的推动更多服务事项“一网通办”任务要求，参照网上政务服务办理深度具体标准，评估各省级政务服务平台提供的市本级行政许可事项实现的网办深度。
		材料预审（II级） B1-2	
		材料核验（III级） B1-3	
		全程网办（IV级） B1-4	
	协同办理 B2	区域通办 B2-1	评估各重点城市依托省级政务服务平台，强化“用户通、系统通、数据通、证照通、业务通”建设，围绕市内和跨市服务事项，在区域通办的事项梳理发布、统一办理标准和统一服务提供等方面，推动更多服务事项“一网通办”情况。
		主题集成服务 B2-2	通过抽查重点事项的方式，评估各重点城市依托省级政务服务平台，围绕企业和群众关注的民生领域，针对高频事项，开展一网式集成套餐服务的情况。重点调查评估各重点城市提供的主题集成式服务的可用性和可办性。
		场景服务 B2-3	评估各重点城市在省级政务服务平台提供的主题式、场景式服务应用情况。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
	统一事项管理 B3	统一编码 B3-1	评估各重点城市在省级政务服务平台提供的政务服务事项统一编码情况。重点调查各重点城市按照《国家政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单第1部分：编码要求》规则，对基本目录和实施清单进行统一赋码的情况。
		事项 动态化管理 B3-2	通过抽查重点事项的方式，依据国务院和各省级政府取消、调整、下放行政审批事项有关文件，评估各重点城市是否按照要求做好落实和衔接工作。
		办件信息 汇聚 B3-3	评估各重点城市办件数据信息汇聚到国家政务服务平台的情况。重点调查评估办件数据归集数量、归集质量、归集范围等情况。
	统一身份认证 B4	单点登录 B4-1	评估各重点城市在国家政务服务平台和省级政务服务平台提供的市本级依申请政务服务事项接入全国统一身份认证系统的事项数量占比。同时通过抽查重点事项的方式，评估市本级依申请政务服务事项单点登录的可用性和稳定性。
		统一身份认证 体系接入情况 B4-2	通过重点渠道、重点应用、重点部门抽查的方式，评估各重点城市依托全国统一身份认证系统的基础支撑，解决企业和群众在不同地区和部门平台办事重复注册验证的问题。
	服务 完备度 C	政务服务“一 张网”建设 C1	一网服务 C1-1
进驻部门 C1-2			评估国家政务服务平台和各省级政务服务平台进驻市本级部门的数量和占比情况。重点调查依据最新公布的市本级权力清单和公共服务清单，具备依申请类政务服务事项的相关部门是否纳入一体化在线政务服务平台进行集中管理。同时对部门进驻事项未进驻、无标准进驻的情况进行核查。
统一入口 C1-3			通过抽查方式，评估各重点城市及所辖市直部门、区县级政府相关政务服务渠道（站点、系统）实现政务服务统一入口的情况。重点调查评估是否存在入口难以查找、多次点击进入等问题。
移动服务 C2		移动应用服务 C2-1	评估各重点城市依托省级政务服务平台移动端统一提供服务情况。重点调查评估各重点城市以公安、人社、教育、卫生健康、民政、住房城乡建设等领域为重点，积极推进覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项向移动端延伸的情况。
		移动政务服务 用户体验 C2-2	评估各重点城市移动政务服务应用提供的友好性、兼容性、可用性等用户体验情况。重点调查评估提供内容和应用的准确性和可用性。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
	服务同源 C3	多渠道数据同源 C3-1	评估各重点城市通过构建政务服务事项动态管理机制，推动实现各区域、各层级、各渠道发布的政务服务事项数据同源、同步更新情况。
		市直部门数据同源 C3-2	通过抽查方式，评估各省级政务服务平台、各重点城市平台（站点、频道）与市直部门相关服务渠道（站点、系统），是否在保障数据源唯一的原则下，同源提供相关政务服务。
		所辖区县数据同源 C3-3	通过抽查方式，评估各省级政务服务平台、各重点城市平台（站点、频道）与所辖区县相关服务渠道（站点、系统），是否在保障数据源唯一的原则下，同源提供相关政务服务。
事项覆盖度 D	办事指南发布情况 D1	依申请事项办事指南发布数量 D1-1	评估各重点城市在国家政务服务平台和省级政务服务平台发布的市本级依申请政务服务事项办事指南数量。
		公共服务事项办事指南发布数量 D1-2	评估各重点城市在省级政务服务平台发布市本级公共服务类事项办事指南的数量。重点调查评估各重点城市围绕教育、医疗、住房、社保、民政、扶贫、公共法律服务等与群众日常生活生产密切相关的领域，编制公共服务办事指南情况。
		办事指南与权力清单关联度 D1-3	评估各重点城市在省级政务服务平台发布的依申请类政务服务事项办事指南与权力清单是否实现信息集中关联提供。
	事项标准化程度 D2	国家基本目录对应情况 D2-1	评估各重点城市汇聚到国家政务服务平台的市本级政务服务事项符合国家级基本目录的情况。
		办件信息与事项关联度 D2-2	评估各重点城市汇聚到国家政务服务平台的市本级依申请政务服务事项办件信息与事项关联情况。
		要素规范统一 D2-3	评估各重点城市在省级政务服务平台提供的行政许可事项，是否实现同一政务服务事项名称、编码、依据、类型等基本要素在市、县统一。
指南准确度 E	基本信息 E1	法定办结时限 E1-1	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。
		承诺办结时限 E1-2	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 E1-3	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、窗口号。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		办理时间 E1-4	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】、【星期一至星期五：09:00-17:00（法定节假日除外，中午不休息）】。
		咨询方式 E1-5	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。
		中介服务或特殊环节 E1-6	逐事项逐要素检查，评估作为办理行政审批条件的中介服务事项，是否明确对该事项进行标注并提供设定依据说明。
	申请材料 E2	材料来源或出具单位 E2-1	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 E2-2	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份数。
		类型和形式 E2-3	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类型和介质要求，如【材料类型：原件、复印件、原件和复印件；材料形式：纸质、电子、纸质和电子】。
	办理流程 E3	流程内容详实性 E3-1	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。内容应包含办理环节、办理时限、审批标准、办理结果等信息内容。
		到办事现场次数 E3-2	逐事项逐要素检查，评估事项是否明确标注申请人需要到现场次数。
	表格及样表 下载 E4	空表下载服务 E4-1	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 E4-2	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。

备注：

1.网上政务服务事项办理深度四级标准如下：

I级：该事项已经实现事项信息发布。该事项可以提供详细具体的办事指南、网上咨询和投诉渠道，但无法提供网上办理，需到现场提交办理。

II级：该事项已经实现申请材料在线预审。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审核机构在平台对提交材料进行预审，预审通过后，申请人仍需携带材料原件到现场提交办理，作出审批决定后，申请人可来现场领取结果，也可选择物流递送形式递送审批结果。整个办理过程应到现场不超过 2 次。

Ⅲ级：该事项已经实现申请材料在线核验。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，材料符合办理条件直接进入办理流程，申请人可网上查询办理状态、咨询问题，作出审批决定后，申请人需到现场核验原件材料、缴费后领取审批结果。整个办事过程应到大厅现场不超过1次。

Ⅳ级：该事项已经实现全程网办。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审批机构对所提交的材料进行网上验证，受理通过后直接进入办理流程，申请人可网上查询办理状态、咨询问题，作出审批决定后，申请人可以通过网上缴费后物流递送审批结果。整个办事过程无需到现场办理。

2.依申请类政务服务事项样本为许可、给付、奖励、确认、裁决、其他类事项。

3.办事指南准确度数据采集样本为各省级政府在国家政务服务平台和省级政务服务平台提供的本级行政许可类事项办事指南。

# 附录 5：近五年省级政府一体化政务服务能力指数分析

表 A-15 近五年省级政府一体化政务服务能力指数分析

	省级政府	2020年		2019年		2018年		2017年		2016年		近五年平均得分	排名变化				
		指数	能力分组		2016	2017	2018	2019	2020								
1	北京	93.06	非常高	91.33	非常高	86.97	高	85.89	高	78.92	中	87.23					
2	天津	81.99	高	81.49	高	81.48	高	78.96	中	76.01	中	79.98					
3	河北	86.89	高	86.62	高	78.71	中	81.48	高	69.69	中	80.68					
4	山西	81.15	高	80.34	高	81.08	高	71.33	中	77.63	中	78.31					
5	内蒙古	83.13	高	80.29	高	76.30	中	68.38	中	66.45	中	74.91					
6	辽宁	83.59	高	80.88	高	81.83	高	80.18	高	79.49	中	81.19					
7	吉林	83.90	高	76.56	中	74.87	中	78.72	中	73.25	中	77.46					
8	黑龙江	80.92	高	77.93	中	80.06	高	81.78	高	80.37	高	80.21					
9	上海	95.38	非常高	93.93	非常高	92.79	非常高	81.57	高	87.61	高	90.26					
10	江苏	93.06	非常高	91.9	非常高	94.31	非常高	93.93	非常高	90.91	非常高	92.82					
11	浙江	95.38	非常高	96.73	非常高	93.55	非常高	94.26	非常高	91.21	非常高	94.23					
12	安徽	91.02	非常高	90.82	非常高	92.13	非常高	90.90	非常高	78.84	中	88.74					
13	福建	89.09	高	90.11	非常高	88.29	高	84.39	高	86.02	高	87.58					
14	江西	86.28	高	83.32	高	82.75	高	81.84	高	85.38	高	83.91					
15	山东	83.59	高	79.04	中	82.27	高	82.50	高	84.99	高	82.48					
16	河南	87.38	高	87.00	高	79.36	中	81.16	高	62.29	低	79.44					
17	湖北	88.04	高	87.91	高	81.39	高	80.33	高	72.04	中	81.94					
18	湖南	84.84	高	83.66	高	82.64	高	81.74	高	75.84	中	81.75					
19	广东	95.38	非常高	96.73	非常高	94.63	非常高	93.25	非常高	83.37	高	92.67					
20	广西	84.41	高	82.66	高	82.47	高	75.65	中	79.65	中	80.97					
21	海南	84.23	高	81.02	高	81.37	高	76.49	中	80.14	高	80.65					
22	重庆	86.28	高	83.14	高	83.61	高	83.35	高	82.96	高	83.87					
23	四川	90.18	非常高	88.31	高	86.81	高	82.75	高	74.87	中	84.58					
24	贵州	92.02	非常高	91.90	非常高	93.55	非常高	93.76	非常高	91.18	非常高	92.48					
25	云南	85.10	高	81.57	高	82.58	高	81.30	高	75.54	中	81.22					
26	西藏	78.13	中	76.28	中	69.29	中	50.44	低	56.33	低	66.09					
27	陕西	78.08	中	77.22	中	79.73	中	69.79	中	78.39	中	76.64					
28	甘肃	76.15	中	75.28	中	76.54	中	81.55	高	84.83	高	78.87					
29	青海	76.36	中	75.95	中	70.09	中	68.36	中	69.13	中	71.98					
30	宁夏	85.33	高	82.83	高	82.83	高	82.19	高	73.87	中	81.41					
31	新疆	73.15	中	74.07	中	61.23	低	62.86	低	66.73	中	67.61					
32	新疆生产建设兵团	73.15	中	75.33	中	69.05	中	77.25	中	72.50	中	73.45					

## 报告编制课题组

### 课题组组长：

王益民

### 课题组成员：

丁 艺 魏 华 刘密霞 陶 勇 翟 云 王 平 隋 心 王 琦

### 数据分析员：

李 柯 刘晓燕 张 伽 肖超智 杨子威 逢 增 雷明键 栗 园

贺 倩 陈雯颖 曹佳郁

### 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）》

《省级政府和重点城市一体化政务服务能力调查评估报告》

《数字政府发展报告》

《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>

### 声明：

《省级政府和重点城市一体化政务服务能力调查评估报告（2021）》版权归编写单位所有。任何组织及个人的任何引用须注明出自本报告，《报告》及相关内容、数据、图表不得用于营利或用于未经允许的其它用途。