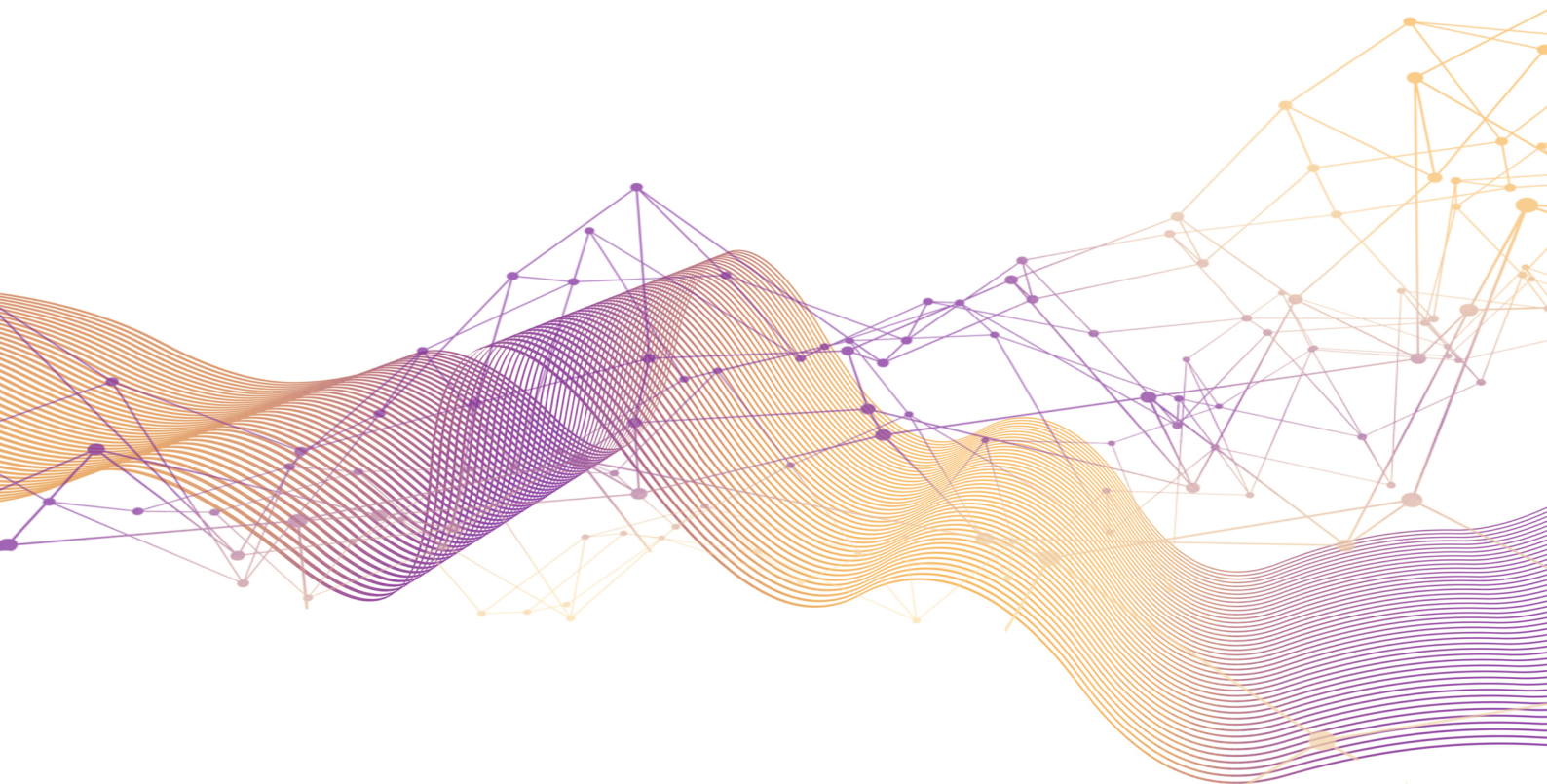




2022

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

2022年9月

省级政府和重点城市一体化政务服务能力 调查评估报告（2022）

中央党校（国家行政学院）电子政务研究中心

2022年9月

前 言

2021年是“十四五”的开局之年,也是两个百年目标交汇与转换之年,《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纲要》提出“要提高数字政府建设水平,将数字技术广泛应用于政府管理服务,提高数字化政务服务效能,全面推进政府运行方式、业务流程和服务模式数字化智能化”。这为系统构建“十四五”政务服务新发展格局指明了方向,明确了道路。

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,落实《政府工作报告》中提出的“建立政务服务‘好差评’制度,服务绩效由企业和群众来评判”有关要求,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,开展了2021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。本次调查评估的重点和导向是:持续发挥全国一体化政务服务平台建设成效,全面推进政务服务标准化、规范化、便利化建设,推动服务模式从“事项供给”到“场景服务”转变,推动更多服务事项网上办、掌上办、一次办和“跨省通办”,推动市场主体和群众依规办事不求人。

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。从社会各方面反映来看,自评估工作开展以来,调查评估得到了各方面高度重视和普遍认可。调查评估坚持无感评估、目标导向和综合分析,评估工作不需要地方填报数据和提供材料,主要依托全国一体化政务服务平台的采集数据,以人民群众和市场主体“好差评”为主要依据,以评促建,以评促优。总体来看,评估工作在深入推动“互联网+政务服务”,助力优化营商环境,持续提升企业和群众获得感等方面起到了积极作用。

本报告是评估组组织编写的第7部反映我国一体化政务服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发展研判,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的一体化政务服务界同仁表示诚挚的谢意!

目 录

第一章 评估概况	1
一、评估工作概况	2
(一) 调查评估背景	2
(二) 调查评估原则	2
(三) 调查评估思路	3
(四) 调查评估过程	5
(五) 调查评估重点	7
(六) 评估数据采集	9
第二章 评估结果	12
一、总体指数	13
二、分项指数	15
三、典型示范	18
四、进步较大地区	26
第三章 发展现状	32
一、发展成效	33
(一) 统筹协调力度不断增强，为全面推进数字政府建设提供了体制机制保障。	33
(二) 一体化支撑能力显著提升，为全面推进数字政府建设建立了平台保障。	37
(三) 用户体验持续优化，为全面推进数字政府建设积累了丰富经验。	39
二、区域分析	40
(一) 华北地区	43
(二) 东北地区	46
(三) 华东地区	49
(四) 华中地区	53
(五) 华南地区	56
(六) 西南地区	58
(七) 西北地区	62

第四章 指数分析.....	66
一、总体指数.....	67
二、服务成效度.....	68
三、办理成熟度.....	70
四、方式完备度.....	71
五、事项覆盖度.....	73
六、指南准确度.....	74
第五章 面临的问题.....	76
一、与一体化发展相匹配的政务服务行政体制建设相对滞后.....	77
二、一体化统筹建设仍需加强，跨越“数字鸿沟”仍需持续努力.....	78
三、多渠道服务无缝衔接仍需大力推动.....	79
四、政务服务数据共享还不能满足普遍需求.....	79
第六章 发展建议.....	81
一、以效能提升为方向，持续提升一体化政务服务能力.....	82
二、以数据驱动为核心，创新行政管理和服务方式.....	83
三、以场景服务为重点，全面优化提升用户体验.....	83
附 录.....	86
附录 1：省级政府调查评估指标体系.....	87
附录 2：重点城市调查评估指标体系.....	94
附录 3：近年省级政府一体化政务服务能力指数分析.....	100
附录 4：近年重点城市一体化政务服务能力指数分析.....	101
附录 5：部分地区有关数字政府规划的政策文件.....	102
附录 6：各地区政务服务（数据管理）机构设置情况.....	103

图目录：

图 1-1 调查评估方法.....	4
图 1-2 调查评估思路.....	5
图 1-3 调查评估导向.....	9
图 3-1 各区域一体化政务服务能力平均值分析.....	41

图 3-2 省级政府一体化政务服务能力年度对比图.....	42
图 3-3 重点城市一体化政务服务能力年度对比图.....	42
图 3-4 华北地区政务服务能力指数分析.....	43
图 3-5 东北地区政务服务能力指数分析.....	46
图 3-6 华东地区政务服务能力指数分析.....	49
图 3-7 华中地区政务服务能力指数分析.....	53
图 3-8 华南地区政务服务能力指数分析.....	56
图 3-9 西南地区政务服务能力指数分析.....	58
图 3-10 西北地区政务服务能力指数分析.....	62
图 4-1 省级政府一体化政务服务能力一级指标指数分析.....	67
图 4-2 重点城市一体化政务服务能力一级指标指数分析.....	68
图 4-3 省级政府服务成效度二级指标指数平均值分析.....	69
图 4-4 重点城市服务成效度二级指标指数平均值分析.....	69
图 4-5 省级政府办理成熟度二级指标指数平均值分析.....	70
图 4-6 重点城市办理成熟度二级指标指数平均值分析.....	71
图 4-7 省级政府方式完备度二级指标指数平均值分析.....	72
图 4-8 重点城市方式完备度二级指标指数平均值分析.....	72
图 4-9 省级政府事项覆盖度二级指标指数平均值分析.....	73
图 4-10 重点城市事项覆盖度二级指标指数平均值分析.....	73
图 4-11 省级政府指南准确度二级指标指数平均值分析.....	74
图 4-12 重点城市指南准确度二级指标指数平均值分析.....	75

表目录

表 1-1 评估指标要点	6
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 省级政府一体化政务服务能力水平分布.....	14
表 2-2 重点城市一体化政务服务能力水平分布.....	15
表 2-3 省级政府各分项指数领先（前 10 名）地区.....	17

表 2-4 重点城市各分项指数领先（前 10 名）地区.....	17
表 A-1 省级政府调查评估指标体系.....	87
表 A-2 重点城市调查评估指标体系.....	94
表 A-3 近 5 年省级政府一体化政务服务能力指数分析.....	100
表 A-4 近 4 年重点城市一体化政务服务能力指数分析.....	101
表 A-5 部分地区有关数字政府规划的政策文件.....	102
表 A-6 各地区数据管理机构或政务服务机构梳理.....	103

专栏目录

专栏 1：典型示范：北京市营商环境 5.0 版改革.....	19
专栏 2：典型示范：上海市“高效办成一件事”.....	19
专栏 3：典型示范：江苏省“苏企通”平台.....	20
专栏 4：典型示范：浙江省数字化改革.....	21
专栏 5：典型示范：广东省数字政府 2.0 建设.....	22
专栏 6：典型示范：贵州省“五个通办”改革.....	23
专栏 7：典型示范：广州市惠企政策“直通车”.....	24
专栏 8：典型示范：南京市“宁企通”平台.....	24
专栏 9：典型示范：数智杭州场景应用创新.....	25
专栏 10：典型示范：深圳市“秒报秒批一体化”.....	26
专栏 11：创新实践：河北省基层证明线上“零成本”开具.....	27
专栏 12：创新实践：吉林省“全省统筹、省建市用”建设模式.....	28
专栏 13：创新实践：福建省数字赋能优化营商环境.....	28
专栏 14：创新实践：山东省“无证明之省”建设.....	29
专栏 15：创新实践：河南省线上常态化银企对接.....	29
专栏 16：创新实践：湖北省政务服务便民热线归并整合.....	30
专栏 17：创新实践：重庆市“愉悦生活”全场景公共服务.....	30
专栏 18：创新实践：“我的宁夏”移动端集约化建设.....	31
专栏 19：党中央、国务院高度重视全国一体化政务服务平台建设.....	34
专栏 20：《全国一体化政务服务平台移动端建设指南》.....	36

专栏 21: 北京市: 推进数字服务全程电子化, 提升服务企业效能.....	44
专栏 22: 天津市: “办不成事”窗口 让“难办事”不难办.....	44
专栏 23: 河北省: 社会主体网上免费办理电子印章.....	45
专栏 24: 山西省: “三晋通”实现一端集成全省共享.....	45
专栏 25: 内蒙古自治区: 全面推行“蒙速办·一次办”.....	46
专栏 26: 黑龙江省: 发布行政审批信用承诺制事项清单.....	47
专栏 27: 吉林省: “吉事办”聚焦高频服务, 提升用户体验.....	47
专栏 28: 辽宁省: 推进跨部门并联审批, 解决服务碎片化问题.....	48
专栏 29: 上海市: “一网通办”线上帮办服务.....	50
专栏 30: 江苏省: 拿地即开工! 江苏助力企业实现开工“零等待”.....	50
专栏 31: 浙江省: 开发上线民生关键小事智能速办应用.....	51
专栏 32: 安徽省: 打造“一图一端一码”, 方便群众办事.....	51
专栏 33: 福建省: “闽政通”让群众办事更方便.....	52
专栏 34: 江西省: 打造“无证办理”新模式.....	52
专栏 35: 山东省: 深化“双全双百”, 打造高效简约“爱山东”.....	53
专栏 36: 河南省: 跨域通办、豫事快办、指尖办事刷新数字服务新速度.....	54
专栏 37: 湖北省: “跨省通办”让异地群众不再“折返跑”.....	55
专栏 38: 湖南省: “新湘事成”APP 上线运行.....	55
专栏 39: 广东省: 全面推行电子居住证.....	56
专栏 40: 广西壮族自治区: 持续深化政务改革促进办事便利化.....	57
专栏 41: 海南省: “海易兑”惠企政策兑现服务系统上线.....	58
专栏 42: 重庆市: “渝快办”高频证明在线开具.....	59
专栏 43: 四川省: “川渝通办”为双城经济圈改革赋能添彩.....	60
专栏 44: 贵州省: 一窗通办“2+2”模式改革.....	60
专栏 45: 云南省: 打造“一号对外”政务服务总热线.....	61
专栏 46: 西藏自治区: 大力推动政务服务事项标准化工作.....	61
专栏 47: 陕西省: 着眼加快数字转型 组建“一局一中心”.....	63
专栏 48: 甘肃省: 打造“甘快办”数字政府特色品牌.....	63
专栏 49: 青海省: “青松办”正式上线.....	64

专栏 50: 宁夏回族自治区: 持续推进政务服务下沉, 加快推进就近查、就近办..... 64

专栏 51: 新疆维吾尔自治区: 12345 政务服务便民热线平台运行 65

专栏 52: 新疆生产建设兵团: 启动新一轮“证照分离”改革..... 65

报告数据摘要

1.2021 年度省级政府一体化政务服务能力总体指数平均值为 88.07，19 个省级政府的指数超过平均值，占比为 59.38%。5 年来，得益于全国一体化政务服务平台建设的大力推进，总体指数平均值从 2017 年的 79.95 提升至 2021 年的 88.07，增长 10.16%。

2.2021 年度一体化政务服务能力总体指数和 5 项分项指数均有不同程度提高。其中，服务成效度指标得分 84.64，比 2020 年度（80.76）增长 4.79%，指数得分增幅较大。

3.省级政府调查评估 5 项一级指标中，指南准确度指数相对较高，平均值为 93.00；方式完备度和事项覆盖度指数次之，平均值分别为 91.23 和 89.10；办理成熟度和服务成效度指数相对较弱，平均值分别为 85.42 和 84.63。

4.截至 2021 年底，全国一体化政务服务平台以国家政务服务平台为总枢纽，联通 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团、46 个国务院部门平台，面向十四亿多人口和一亿多市场主体打造覆盖全国的一体化政务服务“一张网”，31 个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团中，全部构建了覆盖省、市、县、乡、村五级网上政务服务体系，有效补齐政务服务区域发展不均、基层服务能力不足等短板，推动实现政务服务从“线下 8 小时”到“线上全天候”的跨越。。

5.31 个省（自治区、直辖市）中，29 个地区共成立了 40 余个副厅级及以上的数据管理机构或政务服务机构（部分地区相关机构分设）。

6 截至 2021 年底，31 个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团中，全部建设了政务服务平台移动端（App、小程序）。各地政务服务平台移动端名称特色鲜明，动感十足。“谐音”名字不仅有趣好记，更让大家感受到了政府部门全心全意为人民服务的宗旨。

7.截至 2021 年底，在省级行政许可事项中，90.5%的事项实现网上受理和“最多跑一次”，56.36%事项实现了网上审批和“零跑动”。

8.截至 2021 年底，全国一体化政务服务平台实名用户超过 10 亿人，其中，国家政务服务平台注册用户超过 5 亿人，总使用量超过 620 亿次。

9.31 个省(自治区、直辖市)和新疆生产建设兵团的省级政务服务平台中，全部整体实现适老化改造，并开通“老年人办事”专区，汇聚社保、医保、防疫等多个高频服务，让老年人等群体轻轻松松即可享受在线服务带来的便捷。

10.截至 2021 年底，31 个省(自治区、直辖市)，全部依托省级政务服务平台开通了企业开办一网通办，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。

11.各地区各有关部门积极推动营业执照等企业常用证照电子化工作，并探索电子证照在不动产登记、公共资源交易、企业信用查询等领域服务应用，已有 3000 多万市场主体依托全国一体化政务服务平台使用电子营业执照 8500 余万次。

12.国家政务服务平台“跨省通办”服务专区已接入近 100 个可网上办理的高频“跨省通办”事项和近 200 项可跨省办理的便民服务，累计浏览量超 83 亿人次。

13.国家政务服务平台已发布 53 个国务院部门 9000 余项数据资源，累计接入各级政务部门 5951 个，支撑政务数据共享调用超过 3000 亿次。

14.国家政务服务平台统一电子证照系统，对接 31 个省(自治区、直辖市)和有关国务院部门，支撑电子证照跨地区、跨部门共享，目前已汇聚地方部门电子证照近 900 种，提供电子证照共享服务 50 亿余次，有力支撑企业和群众办事“减证明、减材料”。

15.国家政务服务平台累计接入地方部门涉企办事服务 258 万项，服务范围涉及企业开办、用工招聘、生产经营、注销等全生命周期。国家政务服务平台“助企纾困服务专区”累计汇集地方部门政策近 2000 条，其中免申即享政策 100 余条，总访问量达近 2000 万人次，为市场主体提供政策查询、匹配自测、在线申报和服务办理超 100 万次。

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

第一章 评估概况

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

一、评估工作概况

（一）调查评估背景

《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，“全面推进政府运行方式、业务流程和服务模式数字化智能化。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”。2021 年《政府工作报告》要求，

“加强数字政府建设，建立健全政务数据共享协调机制，推动电子证照扩大应用领域和全国互通互认，实现更多政务服务事项网上办、掌上办、一次办”。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，落实《政府工作报告》中提出的“建立政务服务‘好差评’制度，服务绩效由企业和群众来评判”有关要求，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，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，开展了 2021 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）调查评估原则

客观性。坚持第三方的视角，按照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，对政务

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，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。按照《政府工作报告》中提出的“建立政务服务‘好差评’制度，服务绩效由企业和群众来评判”有关要求，从充分发挥全国一体化政务服务平台建设成效，持续提升一体化政务服务对深化“放管服”改革和优化营商环境的支撑能力等方面，聚焦企业和群众办事的难点、痛点、堵点问题，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，推进政务服务的标准化、规范化、便利化。

实效性。从提升政务服务能力和水平的目标出发，以企业和群众“获得感”为第一评价标准，通过“用户感知”实际体验办事对象在获取政务服务过程中的便捷度和满意度，发现各地区在政务服务工作中存在的问题，推动形成以评估推执行、以反馈促改进的良性发展模式。

（三）调查评估思路

评估方法上注重三个坚持。**一是坚持无感评估。**评估工作不需要地方填报数据和提供材料，主要依托全国一体化平台运行数据和第三方采集数据，切实减轻基层负担。**二是坚持目标导向。**以评促建、以评促优，推动政务服务从政府供给导向向群众需求导向转变。**三是坚持综合分析。**采用定量与定性相结合的分析方法，科学和客观地反映各地区一体化政务服务发展水平。



图 1-1 调查评估方法

评估思路突出四个强化。一是强化用户感知。关注企业和群众在获取政务服务过程中的便捷度和满意度。二是强化数据应用。用数据说话，运用真实客观的数据反映地方发展水平、质量和速度。三是强化过程公开。过程全记录、数据全留痕，实现全部评估数据的可查询、可比较、可追溯。四是强化结果运用。报告发布以后，针对各地区存在的突出问题，编制各省（自治区、直辖市）和重点城市一体化政务服务能力专项调查评估数据分析报告，提出相应的改进和提升建议，推动将评估工作切实转化为提升各地区政务服务能力的重要抓手。



图 1-2 调查评估思路

(四) 调查评估过程

一是制定工作方案。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。最后通过第十二届全国政协副主席、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《2021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》。

二是建立指标体系。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，重点围绕服务成效度（“好差评”制度建设）、办理成熟度、方式完备度、事项覆盖度、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。

2021年度省级政府调查评估指标体系共包含5项一级指标，21项二级指标（比2020年度减少1项），55项三级指标（比2020年度减少11项）。重点城市调查评估指标体系共包含5项一级指标，17项二级指标，41项三级指标（比2020年度减少9项）。

表 1-1 评估指标要点

一级指标	评估要点
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。
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。
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。
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。
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。

三是组织开展实施。在评估实施阶段，评估组采用“用户体验”的方式，按照由群众来评判政务服务水平的导向，对评估对象在国家政务服务平台和省级政务服务平台提供的相关

服务进行了动态跟踪，采集相关数据共计超过 260 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，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。

（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优化调整，以反映年度工作重点和发展方向。2021 年度第三方调查评估的导向是：**持续发挥全国一体化政务服务平台建设成效，全面推进政务服务标准化、规范化、便利化建设，推动服务模式从“事项供给”到“场景服务”转变，推动更多服务事项网上办、掌上办、一次办和“跨省通办”，让市场主体和群众依规办事不求人。**2021 年度评估重点为：

一是聚焦党中央、国务院重点工作任务。深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，围绕重点工作部署和全国一体化政务服务平台年度工作任务，聚焦改革重点，把握数字化转型趋势，结合基层智慧治理能力建设、提升政务数据共享管理服务水平、便利老年人使用智能化服务应用等方面，不断提升一体化政务服务平台服务能力，推动党中央、国务院决策部署落地生效。

二是聚焦一体化政务服务效能提升。按照推进政务服务标准化、规范化、便利化的任务要求，以持续提升一体化政务服务平台对政府职能转变和优化营商环境的支撑能力为目标，围绕一网通办、主题集成服务、移动服务等内容，通过梳理营商环境、民生服务等高频事项，提升网上政务服务的供给精准化和服务精准化水平，推动全国一体化政务服务平台服务模式从“事项供给”向“场景服务”转变。

三是聚焦实践创新。开展省级政府一体化政务服务创新实践案例评选，从提升企业和群众办事“获得感”的角度出发，围绕解决办事难、办事慢、办事繁等问题，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。

四是聚焦发挥国家政务服务平台总枢纽作用。在持续关注省级平台“独唱”能力的基础上，从全国一体化角度出发，更好发挥国家政务服务平台作为全国政务服务公共入口、公共通道、公共支撑的总枢纽作用，推动政务服务全国一体化的“合唱”能力提升。**数据采集方面**，在继续采集省级政务服务平台数据的基础上，加大国家政务服务平台数据采集的范围和数量，提升国家政务服务平台服务的可用性、易用性和友好性。**采集周期方面**，为继续强化各地区为国家政务服务平台汇聚数据的及时性和常态化，数据采集周期改为按月度

进行采集和统计。**指标设置方面**，在继续评估国家政务服务平台系统对接、数据汇聚、事项标准等支撑能力的基础上，围绕办事指南、用户登录、材料提交等用户体验内容，设置相关国家平台评估指标，实际体验国家政务服务平台服务的可用性、易用性和友好性。

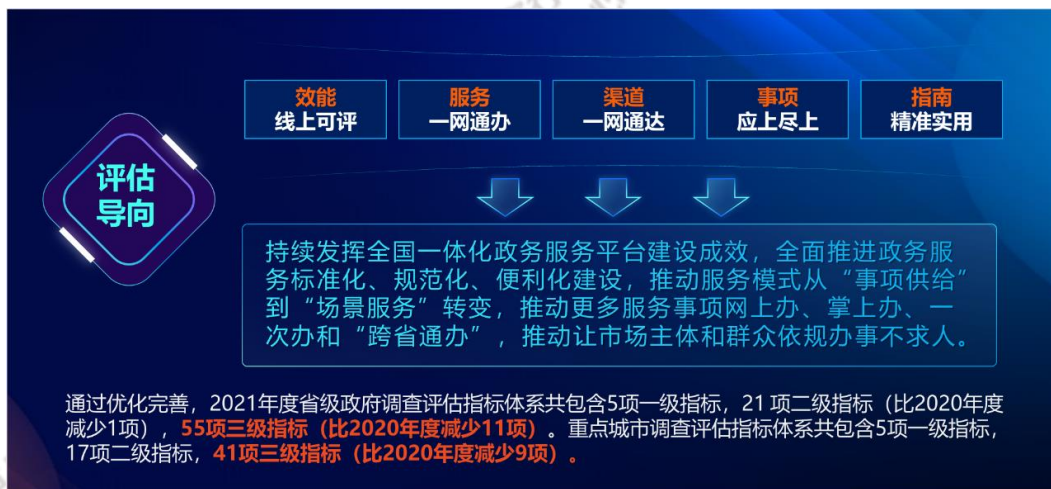


图 1-3 调查评估导向

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。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。

（六）评估数据采集

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、省会城市在其省级政务服务平台相关数据。国家政务服务平台汇聚接入和对外服务的各地区相关数据。

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

第二章 评估结果

评估结果表明，得益于党中央、国务院对网络强国、数字中国战略布局的指引，形成了政府主导、企业参与、社会协同的“全国一盘棋”良好格局，为全面推进数字政府建设提供了强有力的体制机制保障。得益于连续多年的信息化建设，一体化政务服务公共支撑能力显著提升，为全面推进数字政府建设筑牢了基础保障。得益于以人民为中心的价值导向，全国一体化政务服务平台功能不断完善，用户体验不断提升，为全面推进数字政府建设夯实了平台支撑。得益于统筹协调和基层创新互促互动，数字化改革举措不断涌现，为全面推进数字政府建设积累了丰富经验。总体来看，极具中国特色的一体化政务服务平台体系正在加速形成，全国一体化政务服务平台作为政府数字化转型的基础性引领工程，在提升人民群众获得感、推进国家治理体系和治理能力现代化进程中发挥了重要作用，一体化政务服务能力的显著提升成为我国现阶段数字政府建设的典型特征。

一、总体指数

省级政府层面，如表 2-1 所示，16 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 50.00%。12 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 37.50%。4 个省级政府的一体化政务服务能力总体

指数为中，占比 12.50%。

数据显示，北京、上海、江苏、浙江、广东、贵州等地区（按照行政区划排序），近年来持续保持全国领先水平，发挥了很好的引领和示范作用。

表 2-1 省级政府一体化政务服务能力水平分布

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

注：按照行政区划排序，名后的(+)标记代表从较低的组别升至更高的组别。

重点城市层面，如表 2-2 所示，12 个重点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 37.50%。17 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 53.13%。3 个重点城市的一体化政务服务能力总体指数为中，占比 9.38%。

广州、南京、杭州、深圳等重点城市（按照行政区划排序），近年来持续保持全国领先水平，发挥了很好的引领和示范作用。

表 2-2 重点城市一体化政务服务能力水平分布

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

注：按照行政区划排序，名后的(+)标记代表从较低的组别升至更高的组别。

二、分项指数

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，省级政府服务成效度指数领先（前 10 名）地区为（按照行政区划排序，下同）：**北京、上海、江苏、浙江、安徽、福建、湖北、广东、四川、贵州**。重点城市服务成效度指数领先（前 10 名）地区为（按照行政区划排序，下同）：**广州、武汉、哈尔滨、南京、杭州、青岛、深圳、厦门、宁波、合肥**。

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，省级政府办理成熟度指数领先（前 10 名）地区为：**北京、上海、江苏、浙江、安徽、福**

建、河南、广东、四川、贵州。重点城市办理成熟度指数领先（前 10 名）地区为：广州、哈尔滨、成都、南京、杭州、青岛、深圳、宁波、郑州、昆明。

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，省级政府方式完备度指数领先（前 10 名）地区为：北京、河北、上海、江苏、浙江、湖南、广东、重庆、四川、宁夏。重点城市方式完备度指数领先（前 10 名）地区为：广州、武汉、沈阳、南京、济南、杭州、青岛、深圳、海口、昆明。

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，省级政府事项覆盖度指数领先（前 10 名）地区为：北京、内蒙古、吉林、上海、江苏、浙江、安徽、江西、广东、贵州。重点城市事项覆盖度指数领先（前 10 名）地区为：广州、武汉、成都、南京、西安、杭州、深圳、合肥、福州、长沙。

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，省级政府指南准确度指数领先（前 10 名）地区为：北京、河北、上海、江苏、浙江、安徽、山东、广东、四川、贵州。重点城市指南准确度指数排名领先（前 10 名）地区为：广州、

南京、长春、杭州、大连、深圳、宁波、合肥、贵阳、银川。

具体详见表 2-3、表 2-4。

表 2-3 省级政府各分项指数领先（前 10 名）地区

指标项	省级政府									
服务成效度	北京	上海	江苏	浙江	安徽	福建	湖北	广东	四川	贵州
办理成熟度	北京	上海	江苏	浙江	安徽	福建	河南	广东	四川	贵州
方式完备度	北京	河北	上海	江苏	浙江	湖南	广东	重庆	四川	宁夏
事项覆盖度	北京	内蒙古	吉林	上海	江苏	浙江	安徽	江西	广东	贵州
指南准确度	北京	河北	上海	江苏	浙江	安徽	山东	广东	四川	贵州

注：按照行政区划排序。

表 2-4 重点城市各分项指数领先（前 10 名）地区

指标项	重点城市									
服务成效度	广州	武汉	哈尔滨	南京	杭州	青岛	深圳	厦门	宁波	合肥
办理成熟度	广州	哈尔滨	成都	南京	杭州	青岛	深圳	宁波	郑州	昆明
方式完备度	广州	武汉	沈阳	南京	济南	杭州	青岛	深圳	海口	昆明
事项覆盖度	广州	武汉	成都	南京	西安	杭州	深圳	合肥	福州	长沙
指南准确度	广州	南京	长春	杭州	大连	深圳	宁波	合肥	贵阳	银川

注：按照行政区划排序。

三、典型示范

近年来，各地区深入贯彻党中央、国务院关于深入推进“互联网+政务服务”决策部署，立足本地实际，推动顶层设计和基层探索良性互动、有机结合，营造了良好的创新发展氛围，形成了许多具有鲜明特色的体制机制创新和治理模式改革探索。通过发挥先行先进地区示范、突破、带动的“头雁效应”，全面激发了政务服务发展的“群雁活力”，形成了百花齐放、你追我赶之势。

北京市围绕政府数字化转型，以提升企业群众获得感为目标，加快推动以数字服务、数字监管、数字营商为核心的数字政务建设，将区块链、人工智能、大数据等各类数字技术广泛应用于政务服务、公共服务、监管执法、营商环境、接诉即办等领域，线上用户总数达 3970 余万，97.98% 的事项实现“全程网办”，1100 余项事项可在 4 个移动端渠道实现“掌上办”，230 余项服务可在 2832 台自助终端上就近办理，116 项事项和 142 项高频服务线上全国通办，242 项事项“京津冀+雄安”四地通办，引导式办事指南、在线导办、用户空间等个性化服务不断完善，以“网上办、掌上办、自助办、智能办、跨省办”为代表的一体化服务体验持续优化，便民利企的服务能力和服务效率显著提高，为首都城市“四个中心”战略定位和“四个服务”要求奠定了基础，极大地提高了首都治理体系和治

理能力现代化水平。

专栏 1：典型示范：北京市营商环境 5.0 版改革



2021 年 12 月，北京市发布《关于开展北京市营商环境创新试点工作的实施方案》。这是北京市连续第 5 次集中出台优化营商环境改革举措，被称为“创新+活力”5.0 版改革，包括保护市场主体、维护公平竞争、知识产权保护、行政审批、投资建设、政务服务、监管执法、外资外贸等 12 个方面 362 项任务，将于 2022 年底前全部完成，其中 115 项创新试点任务将于 2022 年 6 月底前基本完成。

上海市持续探索以政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”为代表的城市治理新路径，密织政务服务“一网通办”和城市运行“一网统管”两张网，推动城市治理模式、治理体系的变革。“一网通办”上线全程网办事项超 3000 项，累计办件达 2.26 亿件，较 2018 年增长 26 倍，个人用户达 6700 万以上，企业用户超过 267 万，成为政府服务市民企业的“第一门户”。“一网统管”侧重管理，依托分布在全市的上亿个智能物联终端，每天汇聚、共享、交换超过 10 亿条数据，支撑全市超过 70 个部门、200 多个系统、1200 多个应用。

专栏 2：典型示范：上海市“高效办成一件事”



上海市将推进“高效办成一件事”作为“一网通办”改革的一项制度性安排，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”等“六个一”的标准，推进跨部门、跨层级、跨区域业务流程革命性再造，为企业群众提供方便快捷的集成服务。2021 年，重点推进市级支持资金申请、公共信用信息修复、残疾人就业保障金征缴、支持科技型企业创新发展等“12 件事”，目前已全部上线运行。

江苏省围绕“审批速度更快捷一点、办事流程更方便一点、解决问题更靠前一点”，持续深化“不见面审批”改革和“一件事”办理模式，推动政务服务“跨省通办”、线上线下融合发展，在全国率先出台促进政务服务便利化条例，打造12345 政务服务热线“总客服”，构建全省政务服务一张网，已开设省市县三级 161 个综合服务旗舰店，设立 1311 个镇级站点、20963 个村级站点，市县乡村五级政务服务体系实现全覆盖。“苏服办”APP 已经上线 3466 个应用，92.5%的审批服务事项网上可办，自然人用户 1.3 亿，移动端平均月活跃用户 4903.5 万。省内五大银行上线网点数量达到 4622 个，已上线的 240 项服务涉及人社、民政、公安等行业部门 20 家。省政务服务网开通以来，以一项项富有创新性、针对性的改革举措，带来“数据多跑路、群众少跑腿”的喜人变化以及经济韧性和发展动力的不断增强。

专栏 3：典型示范：江苏省“苏企通”平台

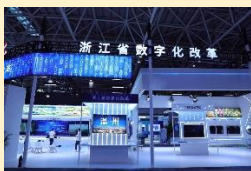


江苏省按照“一级建设、三级应用”原则，建设服务市场主体的“苏企通”平台。平台于 2021 年 12 月上线试运行，为市场主体提供一体化政策服务，推动各项减税降费、助企纾困、稳定经济政策精准滴灌、直达快享。平台已累计归集国家、省、市三级政策 5915 条，为省政务服务平台 366 万市场主体“画像”，主动向企业推送政策，已累计向市场主体推送政策 574 条，共计 2.56 亿次。

浙江省围绕打造“整体智治，唯实惟先”现代政府的总体目标，在基本建成“掌上办事之省”“掌上办公之省”“掌上治

理之省”基础上，坚持“数字浙江”一张蓝图绘到底，率先启动实施数字化改革，推动全面深化改革向广度和深度进军，为高质量发展建设共同富裕示范区提供强劲动力。推动以“浙里办”为企业和群众办事服务总入口，构建线上线下全面融合的政务服务体系，打通国家部委、省市县 319 套业务系统，集成 1500 个便民惠企服务，全省 3638 个政务服务事项实现无差别受理、同标准办理。充分发挥社会力量，创新政银合作，推动“一网通办”改革成效向偏远地区辐射，向乡镇（街道）、村（社区）延伸，实现“办事不出镇（村）”。通过简表单、减材料、流程再造，优化服务体验，推出 100 个高频“智能秒办”事项，范围覆盖公积金、医保社保、教育就业、企业开办变更等 8 大领域。聚焦多部门联办的“一件事”，通过多表合一、串联改并联等流程再造，系统集成、数据共享，推出 56 个“一件事联办”全流程“最多跑一次”。

专栏 4：典型示范：浙江省数字化改革



2017 年，浙江省启动“最多跑一次”改革，取得了政务服务“一张网”“一窗受理”“一证通办”的标志性成果；2018 年以来，实施政府数字化转型，数字赋能成为最鲜明特征；2021 年，浙江在全国率先启动一项关系全局、影响深远、制胜未来的重大集成改革——数字化改革，并确定为全面深化改革的总抓手。浙江数字化改革把数字化、一体化、现代化贯穿到党的领导和经济、政治、文化、社会、生态文明建设全过程各方面，从整体上推动省域经济社会发展和治理能力的质量变革、效率变革、动力变革，在根本上实现全省域整体智治、高效协同。

广东省以全面深化改革开放为发展主动力，将数字政府建设作为全省创造型引领型改革的首项任务，依托一体化政务服务平台，全省一盘棋推进，打造独具广东特色的系列应用。以优化政务服务助力数字化流程再造，全面推动政务服务能力实现跨越式发展，形成整体联动的数字化治理新格局，提升政府治理能力现代化水平，经过多年发展，广东数字政府改革已经从打基础、优服务的 1.0 阶段进入全面优化提升的 2.0 新阶段。省级政务服务平台集成各地各部门 2400 余项高频事项，200 项高频政务服务实现泛珠九省区“跨省通办”，56 项广东政务服务在港澳地区实现“跨境通办”。实名注册用户超 1.7 亿人，日均访问量 2.9 亿次、业务量 1.3 亿次，在政务服务创新、省域数字化治理、数据开发利用、政府协同运行等方面形成一批具有示范意义的成果，利企便民服务水平显著提升。为深入推进广东数字政府 2.0 建设奠定坚实基础。

专栏 5：典型示范：广东省数字政府 2.0 建设



广东省以数据要素市场化配置改革为引领，聚焦省域治理与政府服务两个着力点，探索构建起数字政府“12345+N”的工作业务体系，推动全省数字政府 2.0 建设，加快全省数字政府均衡化发展，推动数字化向数智化加速转变，为全省经济社会高质量发展提供有力支撑。

贵州省作为全国首个国家大数据综合试验区，在西部大开发新格局下，围绕省委省政府确定的“四新”主攻“四化”主战略，充分发挥数字化驱动引擎作用，依托“一网通办”改

革成效，从解决企业群众“办事难、办事慢”等问题出发，秉承“以人为本、人民至上、百姓为先”的“贵人服务”理念，大力度推进政务数据汇聚应用，深化“一窗通办‘2+2’模式改革”，以数字化能力体系建设为基础，推动政府治理全方位、系统性流程再造和模式优化，推进政府治理体系和治理能力现代化，服务经济社会高质量发展。贵州政务服务平台打通融合国家部委垂管系统平台 14 个，累计完成 41 个，打通省内自建系统 18 个，累计打通自建系统 87 个、数据接口 763 个，实名注册用户 3095 万，354 种、1.60 亿本证照信息入库，营业执照、身份证等 48 类电子证照共享应用，全年群众办事免交证照 2309 万份。

专栏 6：典型示范：贵州省“五个通办”改革



贵州持续优化“贵人服务”品牌，大力推进“五个通办”改革，实施数据融通、事项标准化、流程再造“三大攻坚工程”，在夯实一网通办、全省通办、跨省通办建设成效基础上，深化“一窗通办‘2+2’模式”改革和“一证通办”服务方式创新，全面打破区域、行业限制，推动政务服务流程和方式再造，破解服务群众、企业“最后一公里”难题。

广州市围绕建设人民满意的服务型政府总目标，高标准统筹数字政府建设，强化全市“一盘棋”布局，构建“整体智治、高效协同”的运行模式，按照“一图统揽、一网共治”的总体治理构想，将数字技术广泛应用于政府决策和管理服务，全面推进城市运行全要素数字化和虚拟化，创新超大城市管

理和社会治理模式，在数字政府支撑引领政务服务优化、营商环境升级、超大城市治理等方面不断取得新进展、新突破。

专栏 7：典型示范：广州市惠企政策“直通车”



2021 年，广州市惠企政策“直通车”全新改版后正式上线，市本级和 11 个区共 1023 项业务均已实现政策兑现线上集成。升级后的惠企政策“直通车”平台，以政策兑现事项为基础，覆盖咨询、受理、审核、督办等环节的兑现服务功能模块，通过优化再造惠企政策申请审批流程，推进政务服务线上线下深度融合，构建“一窗受理”“一网申办”的一站式政策兑现服务，大幅提升企业和群众的获得感。

南京市以一体化政务服务平台为抓手，大力推动实施“宁满意”工程，建立权责一致、分工合理、决策科学、执行顺畅、监督有力的管理运行机制，通过“一张清单”亮事项、“一个池子”聚数据、“一套系统”做政务、“一个空间”汇证照、“一个标准”办政务，构建了市、区、镇街三级政务服务网络平台，让企业群众“登录一张网、查办所有事”。通过深入推动减证便民、建设“宁企通”惠企政策平台，推进“热线整合”，“宁满意”成为社会认可、全国有影响力的政务服务品牌。

专栏 8：典型示范：南京市“宁企通”平台



南京市“宁企通”平台以“惠企政策一站汇聚、惠企服务一屏推送、惠企事项一次办理、惠企资金一笔拨付、惠企兑现一网监管”为功能定位，有效解决企业惠企政策了解难、惠企事项办理繁、惠企资金落实慢等现实问题。平台于 2021 年 9 月建成试运行，平台共收集全市企业法人数据 1400 万条，累计网上惠企政策 300 多条、惠企事项 600 多个，已有 50 多个政策事项在平台全流程运行，100 多个政策事项实现“免申即享”。

专栏 10：典型示范：深圳市“秒报秒批一体化”



2018年，深圳在全国率先推出政务服务“秒批”改革，累计实现“秒批”改革事项350项。在此基础上，大力推广电子证照结构化数据自动填充和推送工作模式，已实现高龄津贴认证等539个事项少填信息、少报材料、少跑现场、少带证件的“无感申办”（即“秒报”）服务。在总结“秒批”和“秒报”改革经验基础上，持续推出申报端实现秒报，审批端实现秒批的“秒报秒批一体化”政务服务模式，已上线195个“秒报秒批一体化”事项。

四、进步较大地区

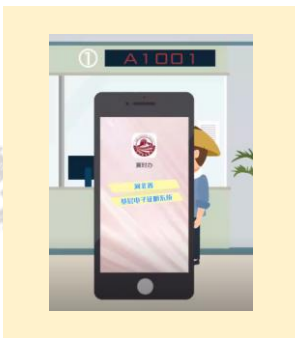
满足人民对美好生活的向往，是全国一体化政务服务平台建设的出发点和落脚点，让数字化成果惠及全体人民，是政务服务能力提升的题中应有之义。长期以来，受区位环境和发展基础等因素影响，一体化政务服务能力“东强西弱、南强北弱”的情况仍然客观存在。近年来，中西部和经济欠发达地区，积极克服资金不足、人才短缺、基础设施薄弱等不利因素，依托全国一体化政务服务平台的基础和公共支撑能力，以一体化平台放大集约建设效应，有力提升了平台建设集约化、管理规范化、服务便利化水平。**数据显示，2021年，一体化政务服务能力得到显著提升的地区基本都为中西部和经济欠发达地区。**

省级政府层面，河北、吉林、福建、山东、河南、湖北、重庆和宁夏等8个地区由“高”组别升至“非常高”组别，西藏、陕西和甘肃等3个地区由“中”组别升至“高”组别。

重点城市层面，**武汉、哈尔滨、成都、贵阳和昆明**等 5 个地区由“高”组别升至“非常高”组别，**西安、太原、呼和浩特、南宁、拉萨和兰州**等 6 个地区由“中”组别升至“高”组别。

河北省始终坚持以数字化引领政务服务改革，扎实稳步构建省、市、县、乡、村五级贯通、线上线下深度融合的政务服务体系，打造“河北政务服务网”“冀时办”等政务服务河北品牌，开发上线“一件事一次办”“社会主体电子印章”等一批典型数字应用，一体化政务服务水平得到持续提升。

专栏 11：创新实践：河北省基层证明线上“零成本”开具



为群众尤其是在外务工人员开具各类证明是村（居）委会办理量最多的事项之一，受到社会广泛关切。河北省将基层电子证明系统作为省委、省政府 20 项民生工程重要建设内容。通过发挥一体化政务服务平台作用，依托“冀时办”App，使用电子签章、电子证照等技术，实现了基层证明网上申请、审批、开具和领取，创新打造了基层电子证明新模式。

吉林省加强顶层设计，对全省政务服务、数字化建设、营商环境建设等职能进行深度整合，按照“小步快跑、分期实施、持续升级”的理念，坚持打“歼灭战”“攻坚战”，运用数字化思维和信息化手段，构建“全省统筹、省建市用”数字政府建设新模式，一体化政务服务能力持续实现大幅提升。

专栏 12：创新实践：吉林省“全省统筹、省建市用”建设模式



借助改革创造的有利条件，吉林省结合省情推动数字政府建设管理模式的转变。“全省统筹、省建市用”的建设新模式，不仅每年节省建设资金数十亿元，而且真正实现“主权在我、共享共用、持续升级、安全可控”。据不完全统计，2020年省级共征集政务信息化建设需求195项，其中纳入统一建设范围的需求61项，所需资金约为5.6亿元。通过新模式统筹建设，仅用3.09亿元统筹建设32个项目就支持了整合前61个项目需求，资金节约效果十分明显。

福建省部署实施“提高效率、提升效能、提增效益”行动，打造“马上就办”政务服务品牌，推进政务服务标准化规范化便利化，加快数字政府建设，推行政务服务“一网通办、一窗通办、省内通办、跨省通办”，全力落实减税降费、降本减负等惠企政策，让市场主体在福建投资兴业更快捷、更方便、更易成功，企业和群众的获得感和满意度不断增强。

专栏 13：创新实践：福建省数字赋能优化营商环境

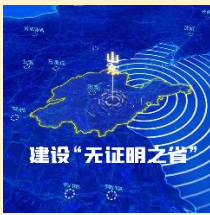


福建省聚焦市场有效、政府有为、企业有利、群众有感，在国家发改委指导下，积极探索营商环境建设新途径，建立营商环境数字化监测督导机制，运用大数据手段，从营商环境日常监测、市场主体满意度调查、现场核验督导三个方面，客观反映营商环境现状，及时发现问题，督导解决问题，推动营商环境持续优化提升，全力打造能办事、快办事、办成事的“便利福建”。

山东省牢固树立以“人民为中心”的发展思想，坚持整体性思维、数字化引领，全面推进政务服务体系建设，建成省市一体化在线政务服务平台，塑强“爱山东”政务服务品牌，以“一次办好”改革为抓手，聚焦企业和个人“两个全生命周

期”，大力推进“一窗受理、一网通办”，深化“双全双百”工程，建设“无证明之省”，努力闯出一条覆盖面广、融合度深、效益效率高、具有山东特点的数字赋能之路。

专栏 14：创新实践：山东省“无证明之省”建设



山东省通过直接取消、告知承诺、电子亮证、数据共享等方式，推动企业群众材料免提交、办事无证明。按照“成熟一批、发布一批”的原则，加快电子证照应用便利化，梳理出 500 项高频政务服务事项，纳入电子证照应用重点推广范围。制发完成 180 万流动人口电子居住证，制发婚姻电子证照 270 万张。现有 1385 万户市场主体已全部生成电子营业执照。

河南省大力推动系统性重塑行政审批制度整体性优化政务服务环境，坚持以政务服务“一网通办”、社会治理“一网通管”、政务数据“一网通享”、融资服务“一网通贷”为核心，打造了一系列“豫事一网通”政务服务品牌，推动构建“审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好”的政务服务环境，为企业和群众提供更便捷、高效的服务。

专栏 15：创新实践：河南省线上常态化银企对接



河南省依托省金融服务共享平台定期开展线上银企对接活动，实现企业融资需求线上提交、银行融资业务线上对接，补齐了一些中小微企业财务制度不健全、财务信息不透明、信用状况差等短板，推动解决全省中小微企业融资难题。通过平台发放的贷款中，小微企业贷款占比 95%，贷款金额 500 万元以下的占比 87.5%，平均每笔贷款额度为 213.27 万元。

湖北省围绕企业群众高频办事场景，全面梳理切口小、办理频率高的民生事项，推动“关键小事”业务流程再造、并

联审批。按照“市州试点、省级定标、全省推广”的模式和标准，2021年实现12项“一事联办”事项全省推广。全省“一事联办”事项上线总数3467个，办件量达94.3万件，平均办理环节由4个减至1个、时限由法定的43天缩减至9天、材料由16份减至8份、跑动次数由6次减至1次。

专栏 16：创新实践：湖北省政务服务便民热线归并整合



湖北省政府办公厅印发《湖北省进一步优化政务服务便民热线工作方案》，明确2021年底前，除110、119、120、122等紧急热线外，全省各地各部门自行设立和国务院有关部门设立并在我省接听的政务服务便民热线统一归并为“12345 政务服务便民热线”，语音呼叫号码为“12345”，提供“7×24小时”全天候人工服务。

重庆市依托国家政务服务平台服务集成、数据集成优势，充分利用“渝快办”政务服务平台信息资源，围绕群众生产生活，整合市级各部门发放的各类卡码证，以公民身份号码、统一社会信用代码为索引，关联身份信息、健康信息、社保信息、医保信息、办事信息、个人信息以及电子证照等7大类信息、整合证照类型37项，实现“多码合一、一码核验”。

专栏 17：创新实践：重庆市“渝悦生活”全场景公共服务



“渝快办”平台手机端全方位汇聚了市政府有关部门和单位提供的政务服务、便民服务事项，创新推出“渝悦生活”服务专区，打造“住业游乐购”全场景集，为广大市民提供有温度的公共服务和生活指引，推动“渝快办”从过去单一的行政许可向公共服务领域拓展，形成全链化的政务服务工具箱，增强广大市民对重庆的认同感、归属感和荣誉感。

宁夏回族自治区以数字政府建设统揽政务服务改革，坚持全区统一规划、统筹建设，强力推进系统打通、业务整合、流程再造，建成区市县乡村五级贯通的宁夏政务服务“一张网”，贯通区市县乡村五级网上政务服务，持续推进政务服务事项标准化和流程最优化，以“我的宁夏”App为突破口，全面提升宁夏网上政务服务水平。“一张网”已与全区40多个行政审批业务系统、1040个县级以上审批服务机构实现全链接，基本实现“一次认证、全网通办”。

专栏 18：创新实践：“我的宁夏”移动端集约化建设



宁夏回族自治区加强统筹规划，推进集约化建设，以“我的宁夏”政务移动端标准化、规范化建设为重点，集中承载各地各部门移动政务服务应用，实现一端集成、全区共享，全面提升移动政务服务能力和水平，加快实现政务服务“掌上可办”向“掌上好办”迈进，最大程度利企便民。注册用户已达965万人，超出常住人口的33%，1500多个事项能够“指尖办”，3500多个事项可以“掌上查”。

第三章 发展现状

一、发展成效

2021年是“十四五”的开局之年，也是两个百年目标交汇与转换之年，随着我国进入新发展阶段，发展基础更加坚实，发展条件深刻变化，面临新的机遇和挑战，百年变局与世纪疫情交织叠加，经济社会发展不确定因素日益增多，数字化作为当前环境下最具确定性的发展趋势，迎来高速发展期，以数字政府建设推动经济社会数字化转型已成为普遍共识。深化“互联网+政务服务”，是一项关系政府职能重塑、释放改革红利、切实便民利企的重要改革，各地区以互联网思维促进信息技术与政府管理深度融合，积极将政府数字化改革作为推动各领域数字化转型的重要引擎，**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）统筹协调力度不断增强，为全面推进数字政府建设提供了体制机制保障。

得益于党中央、国务院对网络强国、数字中国战略布局的指引，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。全国一体化政务服务平台正在成为创新行政管理、优化营商环境的重要手

段，成为服务人民群众的重要渠道。

一是发展环境持续优化。党中央、国务院高度重视政务服务服务和数字政府发展，强调要以信息化推进国家治理体系和治理能力现代化，统筹发展电子政务，构建一体化在线服务平台。从十九届四中全会提出“推进数字政府建设”到十九届五中全会提出“加强数字政府建设”，短期内两次党的全会强调数字政府建设，深刻反映着我国政府对数据赋能国家治理的认识在不断深化，以数字化引领国家治理现代化重视程度日益加深。《国民经济和社会发展规划》、《“十四五”国家信息化规划》、《“十四五”推进国家政务信息化规划》等一系列重大规划，都将全国一体化政务服务平台列入重点工作并进行工作部署，为深入推进一体化政务服务发展提供了基础性和系统性支撑。

专栏 19：党中央、国务院高度重视全国一体化政务服务平台建设

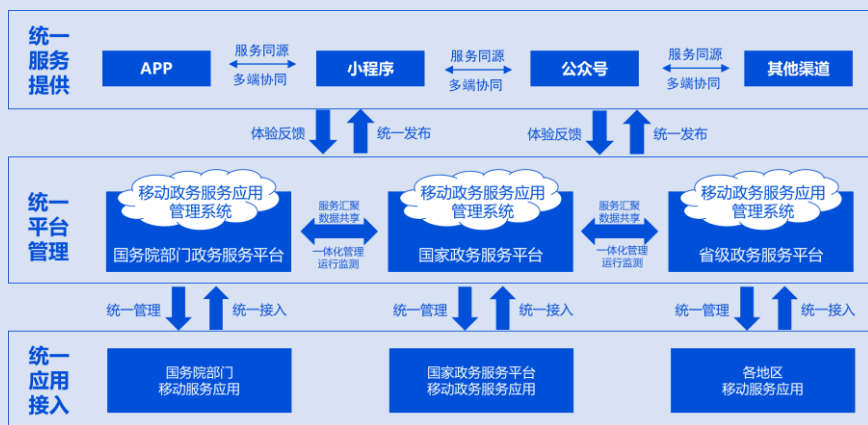


二是体制机制不断完善。各地区各部门主动顺应政府数字化转型发展趋势，注重顶层设计与地方创新良性互动，形成了各具特色、职责明确、纵向联动、横向协同、共同推进的数字政府建设和管理格局。截至目前，31个省（自治区、直辖市）中，29个地区成立了厅局级的政务服务或数据管理机构，20余个地区印发了数字政府或数字化转型相关规划文件。总体来看，与数字政府建设相适应的管理体制正在逐步健全，协调推进有力、技术体系完备、安全管理有序、制度规范健全的发展格局正在逐步建立，形成了政府主导、企业参与、社会协同推进的良好氛围。各地区围绕规范行政权力运行、优化政务服务供给、创新服务方式等方面，以行政权力清单为基础，以数据共享为重点，以一体化平台为支撑，以全面实现一网通办为目标，形成了全国一体、各具特色的发展路径。

三是政策法规逐步健全。在跨地域办事、帮助老年人跨过“数字鸿沟”、让服务在指尖办理、推进电子证照扩大应用领域等方面做出了系列工作部署，全国一体化政务服务平台建设的政策法规、标准规范体系不断健全完善。2021年2月，国务院办公厅印发《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》，强调要建立健全政务数据共享协调机制、加快推进数据有序共享，以业务协同为重点，全面构建政务数据共享安全制度体系、管理体系、技术防护体系，

打破部门信息壁垒，推动数据共享对接更加精准顺畅。国务院办公厅印发《全国一体化政务服务平台移动端建设指南》，就进一步加强和规范全国一体化政务服务平台移动端建设，促进各地区各部门政务服务平台移动端标准化、规范化建设和互联互通，推动更多政务服务事项网上办、掌上办作出部署。国务院办公厅印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》，提出要以一个号码服务企业和群众为目标，推动地方政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业和群众互动渠道。国务院办公厅先后制定发布了4批国务院部门近4000项数据共享的责任清单，推动政务数据供需有效对接和共享应用。

专栏 20：《全国一体化政务服务平台移动端建设指南》



2021年9月，国务院办公厅印发《全国一体化政务服务平台移动端建设指南》，文件要求2022年底前，各省（自治区、直辖市）和国务院部门移动政务服务应用与国家政务服务平台移动端“应接尽接”、“应上尽上”，移动政务服务能力显著提升，形成以国家政务服务平台移动端为总枢纽的全国一体化平台移动端服务体系。编制全国一体化平台移动端高频政务服务事项清单，将企业和群众经常办理的事项全面纳入清单管理，并建立动态更新机制，推动实现清单内的事项“掌上可办”。

（二）一体化支撑能力显著提升，为全面推进数字政府建设建立了平台保障。

得益于连续多年的信息化建设，经过多年持续建设和不懈努力，各地区各部门基础设施建设集约化、高效化水平不断提高。

一是深化“联”，公共入口作用成效显著。通过国家政务服务平台，国家部委、各省份之间平台实现了互联互通，构建了政务服务“全国一张网”，推动了全国范围内政务服务事项的标准化供给，困扰企业和群众办事多年的“上多站、满网跑”问题得到有效破解。**全国31个省（自治区、直辖市）通过构建省市县乡村五级网上政务服务体系**，有效补齐政务服务区域发展不均、基层服务能力不足等短板，实现政务服务从“线下8小时”到“线上全天候”的跨越。

二是强化“用”，公共通道作用持续发挥。百姓的痛点就是改革的着力点，不少地区从群众反映强烈的办事“环节多、跑动多、收费多、材料多”问题着手，依托全国一体化政务服务平台，以简审批优服务便利企业群众办事，大力推动“一网通办”、“全程网办”、“跨省通办”，推动行政管理和服务提质增效，变“群众跑腿”为“数据跑路”。截至2021年底，在省级行政许可事项中，90.5%的事项实现网上受理和“最多跑一次”，56.36%事项实现了网上审批和“零跑动”。国家政务

服务平台“跨省通办”服务专区已接入近 100 个可网上办理的高频“跨省通办”事项和近 200 项可跨省办理的便民服务，累计浏览量超 83 亿人次。全国一体化政务服务平台已发布 53 个国务院部门 9000 余项数据资源，支撑各地区各部门共享调用超过 2000 亿次。

三是持续“优”，公共支撑作用全面体现。全国一体化政务服务平台的基础支撑能力，有力保障了地方和部门政务服务平台运行，支撑了跨地区、跨部门、跨层级业务办理，推动破解了数据共享共用难问题，更多政务服务事项从“线下跑”转向“网上办”。一体化平台正在成为优化政务服务新方式、提升行政效能新工具、推进管理创新新动力、改善营商环境新手段、完善社会治理新支撑。特别是疫情防控期间，各地依托政务服务平台大力推进服务网上办、不打烊，主动推出疫情防控相关信息服务，在助力打赢疫情防控阻击战中发挥了重要作用。在政务数据共享协调机制领导下，建立全国一体化平台政务数据共享服务体系，**累计接入各级政务部门 5951 个，支撑政务数据共享调用超过 3000 亿次**，全国一体化政务服务平台成为我国政务数据共享的主渠道。建立国家政务服务平台统一电子证照系统，对接 31 个省（自治区、直辖市）和有关国务院部门，支撑电子证照跨地区、跨部门共享，目前已汇聚地方部门电子证照近 900 种，提供电子证照共享服务

50 亿余次，有力支撑企业和群众办事“减证明、减材料”。

（三）用户服务体验持续优化，为全面推进数字政府建设积累了丰富经验。

习近平总书记在 2016 年网信工作座谈会上提出，要统筹发展电子政务，构建一体化在线服务平台。以此为指引，全国一体化政务服务平台加速构建，五年来，各地区各部门按照统筹推进、集约建设的原则，将政务服务平台建设作为区域发展“软环境”的重要标杆，以网上服务打造利企便民、贴心服务的新名片，平台运行平稳，成效超出预期。

一是全国政务服务“一张网”的覆盖程度不断提升。全国一体化政务服务平台以国家政务服务平台为总枢纽，联通 31 个省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团、46 个国务院部门平台，面向十四亿多人口和一亿多市场主体打造覆盖全国的一体化政务服务“一张网”，平台村村通，服务掌上办，全国一体化政务服务平台在推进国家治理体系和治理能力现代化的进程中发挥了重要作用，成为我国政务服务迈向以跨区域、跨部门、跨层级一体化政务服务为特征的整体服务阶段的重要标志。

二是企业和群众的认可度不断提升。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。在疫情防控中，全力投入“数

字抗疫”，平台经受住了“压力测试”，为疫情精准防控、推进复工复产提供了有力支撑。截至 2021 年底，全国一体化政务服务平台实名用户超过 10 亿人，其中，国家政务服务平台注册用户超过 5 亿人，总使用量超过 620 亿次。各地区纷纷探索为老年人“定制”服务场景，建设“老年人服务专区”，支持“语音找服务”“亲情服务”代办代查，更大的字号让政务服务“掌上办”更有温度。数据显示，截至 2021 年底，老年人使用手机上网的比例达 99.5%，购买生活用品比为 52.1%，查找信息比例为 46.2%。

三是服务创新应用能力不断提升。各地区依托全国一体化政务服务平台，聚焦群众办事“急难愁盼”问题，聚焦短板弱项，大胆探索，因地制宜，从“最多跑一次”到“一次不用跑”，从“不见面审批”到“秒报秒批”，为群众施公平之策、开便利之门，得到了广大群众的认可和赞许。典型示范的“头雁效应”全面激发了“群雁活力”，统筹协调和基层创新的互促互动，营造了互联网环境下各方面勇于持续迭代创新的良好氛围，数字化改革创新举措不断涌现，为全面推进数字政府建设积累了丰富经验。

二、区域分析

如图 3-1 所示，通过对华北、东北、华东、华中、华南、西南、西北七大地理区域的 2021 年各省数据分析得出，**华东地区依靠自身的区位优势 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 93.06，继续保持领先地位；华中、华南和西南三个地区紧随其后，总体指数平均值分别为 90.27、89.66 和 89.45；华北和东北两个区域总体指数差距不大，平均值分别为和 87.51 和 87.28；西北地区的总体指数相对较低，平均值为 80.09。

总体来看，2021 年七大区域一体化政务服务能力总体指数均有不同程度提升，呈现出东部地区领跑、各区域持续均衡提升的发展态势，极具中国特色的一体化政务服务平台体系正在加速形成。数据显示，东北地区和华中地区聚焦政务服务能力提升，补短板强弱项，政务服务水平持续提升。但受区位环境和发展基础等因素影响，东中西各区域政务服务能力提升所需要的基础条件尚存在巨大差异，政务服务能力“东强西弱、南强北弱”的情况仍然存在，与政务服务均等化、普惠化的目标仍有距离。

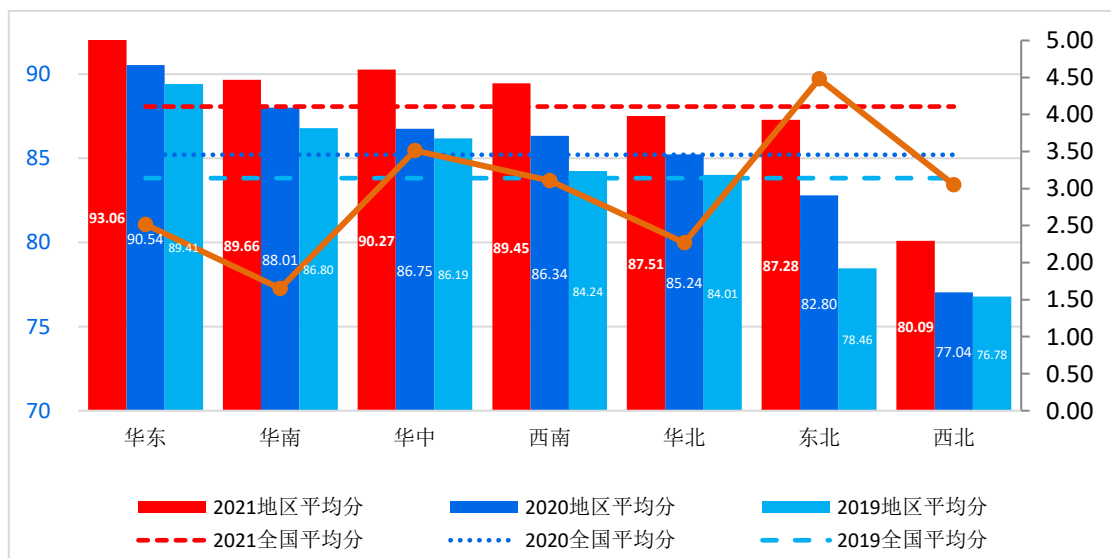


图 3-1 各区域一体化政务服务能力平均值分析

省级政府层面，如图 3-3 所示，一体化政务服务能力指数为“非常高”的地区从 2017 年的 5 个地区增加到 16 个地区；重点城市层面，如图 3-4 所示，一体化政务服务能力指数为“非常高”的地区从 2018 年的 7 个地区增加到 12 个地区。

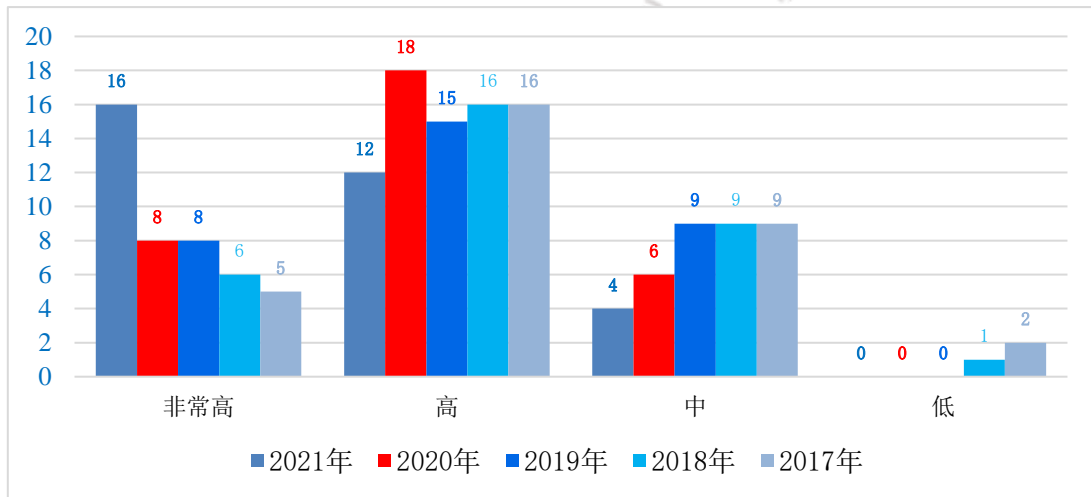


图 3-2 省级政府一体化政务服务能力年度对比图

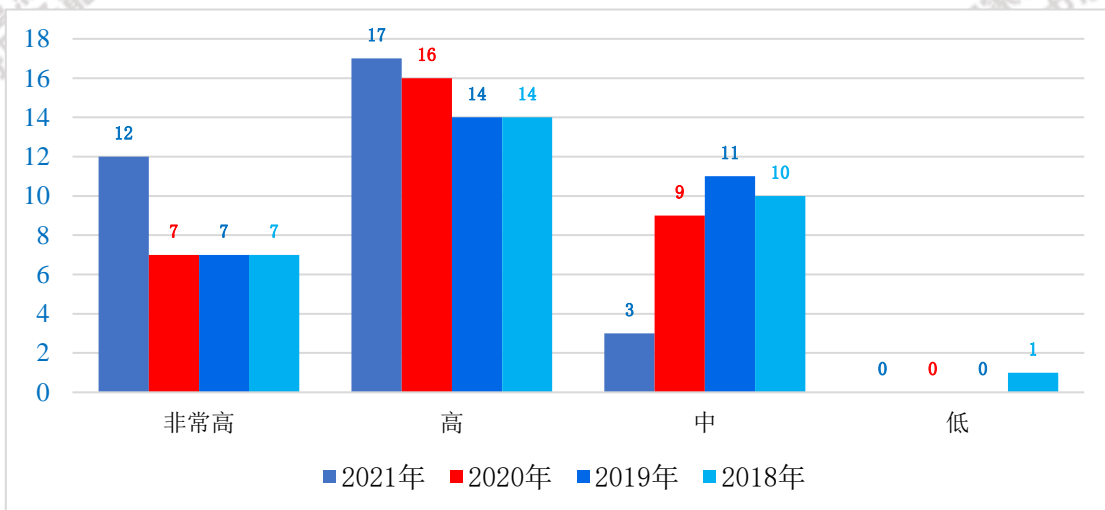


图 3-3 重点城市一体化政务服务能力年度对比图

（一）华北地区

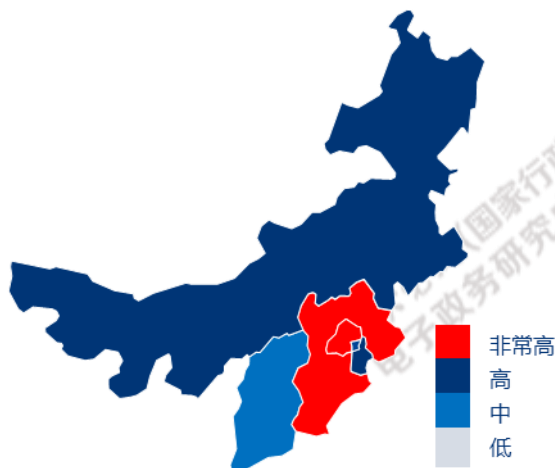


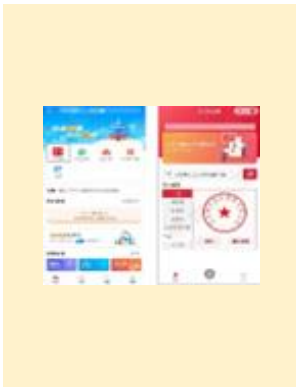
图 3-4 华北地区政务服务能力指数分析

华北地区包括北京市、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，省级政府层面，北京市和河北省 2 个地区一体化政务服务能力总体指数为“非常高”，

其中，**北京市**连续三年一体化政务服务能力总体指数为“非常高”。**河北省**一体化政务服务能力总体指数从“高”升至“非常高”。重点城市层面，**太原和呼和浩特**一体化政务服务能力总体指数从“中”升至“高”。

北京市大力推进“一口申报”服务模式，聚焦重点高频事项开展单一事项业务流程优化，通过数据关联校验、电子证照共享等推动申请材料免提交，优化后全部入驻统一申办受理平台，实现事项“统一申报、智能分派、自动流转、一次办结”。目前，已上线 466 个高频事项，实现 180 份材料免提交、3334 个字段共享与自动填报。

专栏 21：北京市：推进数字服务全程电子化，提升服务企业效能



北京市聚焦电子印章、电子证照、电子档案、数据共享等关键环节，大力推行申请、受理、审批、归档等政务服务全流程电子化，实现可信材料在线流转、“减证便民”提质增效、历史材料便利复用、自动填报便利高效。电子印章在政务服务业务环节累计应用 3249 万次，并为 38 万家企业发放电子印章 190 万枚。实现身份证、户口簿、营业执照等 226 类电子证照在出版物零售单位设立等 1481 个事项中累计应用 2352 万次，累计核发电子居住证(卡)400 余万张、电子出生医学证明 179 万张。

天津市以政务服务中心规范化建设为抓手，不断提升服务质量和效率，着力打造标准化规范化便利化政务服务，进一步提升法治政府建设满意度。2021 年，天津设立“办不成事”反映窗口，不断提高政务服务质量和企业群众满意度。

专栏 22：天津市：“办不成事”窗口 让“难办事”不难办



天津市把设立“办不成事”反映窗口作为党史学习教育“我为群众办实事”实践活动的具体举措，通过“办不成事”反映窗口，积极帮助企业群众解决急难问题，提升企业群众办事满意度获得感。各级政务服务中心和专业办事大厅已设置“办不成事”反映窗口 379 个，初步建立了“发现问题、分析原因、派发工单、限期解决、结果核查、督查检查”的工作机制，让企业群众办不成的事有地找、有人管、有人帮。

河北省积极利用社会化、市场化手段提升基层政务服务能力。通过引入市场机制，与建设银行在行政村合作布设“政务服务-裕农通”，在社区合作共建“一站式服务共享大厅”，在几乎不需财政资金投入的情况下，建成“政务服务一公里服务圈”，实现群众常办事项不出村、门口办、就近办。

专栏 23：河北省：社会主体网上免费办理电子印章



河北省建立全省统一的社会主体电子印章体系，为省内企业免费发放 5 枚电子印章，并在行政审批、税务、社保、公积金、公共资源交易等涉企服务中广泛使用，实现企业办事全流程网上申报、不见面审批，有效降低市场主体制度型交易成本，持续优化营商环境。

山西省针对政务信息化建设领域管理职责分散、系统网络各自为政、数据共享阻力重重等突出问题，从改革政务信息化管理体制入手，构建起“一局一公司一中心”的政务信息化管理架构。依托一体化政务服务平台，统筹推进基础平台建设，建成了统一门户、统一身份认证、统一事项管理、统一电子证照、统一电子印章等公共基础支撑平台，一体化公共支撑能力全面提升。

专栏 24：山西省：“三晋通”实现一端集成全省共享




山西省政府办公厅公布《山西省一体化在线政务服务平台移动端建设工作方案》。要求各市县、各部门将自建移动政务服务、便民服务应用接入以“三晋通”App 为主体的全省一体化平台移动端。如推广健康码、通信行程卡“卡码融合”应用，将核酸检测、感染状况等信息自动整合到“健康码”，实现“扫一次”“亮一次”通行，避免“码上加码”。

内蒙古自治区聚焦群众和企业普遍关注、需求集中的领域，从线上线下两端发力，线上重点推动“一网办、掌上办”，解决网上办事存在的标准不统一、系统不连通、数据不共享、业务难协同的问题。线下着力开展“一次办、帮您办”，通过优化流程，整合环节，提升审批效率。实践活动以来，“四办”

工作取得了初步成效。

专栏 25：内蒙古自治区：全面推行“蒙速办·一次办”



内蒙古自治区积极转变服务方式，以政务服务“一网办、掌上办、一次办、帮您办”为抓手，全力打造“服务有温度、办事有速度”的“蒙速办”政务服务品牌，助推全区营商环境持续优化。一是深化数据共享推进“一网办”。41个区直部门业务系统接入一体化政务服务平台，个人注册用户占全区常住人口的93%。二是聚焦便利集成推动“掌上办”。“蒙速办”移动端接入各类应用3636项，1328项高频服务实现了掌上办理。三是着力打通难点痛点推行“一次办”。103件惠企便民“一件事”实现了“一次办好”。四是服务重大项目开展“帮您办”。22个投资项目代办帮办事项在全区普遍推开。

（二）东北地区

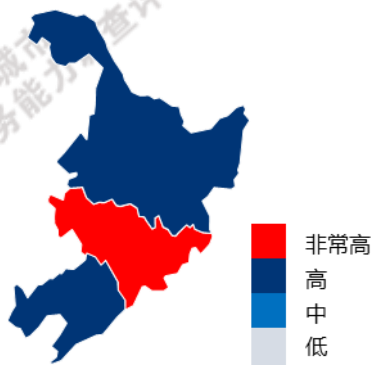


图 3-5 东北地区政务服务能力指数分析

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。东北地区持续深化政务服务事项“一网通办”，全面依托一体化政务服务平台，加快推进“跨省通办”“全程网办”，

政务服务标准化、规范化、智能化水平显著提升。数据显示，省级政府层面，**吉林省**一体化政务服务能力总体指数从“高”升至“非常高”。重点城市层面，**哈尔滨**一体化政务服务能力总体指数从“高”升至“非常高”。

黑龙江省坚持用改革思维和改革办法优化营商环境，深入推进行政审批信用承诺制改革，在省级层面公布第一批37

项信用承诺制事项，各市（地）累计公布 1085 项，努力为诚实守信的企业群众提供极简审批服务。加快建设黑龙江省一体化政务服务平台，努力实现全省政务服务“一网通办”。开设“办事不求人”“投资服务政企通”“政策知晓不求人”等特色专栏，“办好一件事”事项主题集成服务增至 1209 项。

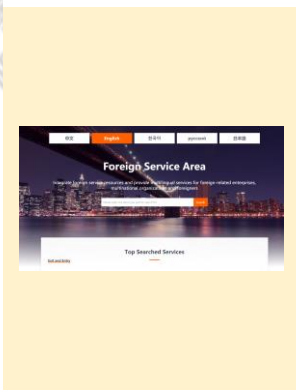
专栏 26：黑龙江省：发布行政审批信用承诺制事项清单



为推动行政审批制度改革，黑龙江省行政审批信用承诺制事项清单(第一批)出炉，第一批行政审批信用承诺制事项清单内容涉及公安、交通、市场监管、水利、教育等领域。其中，黑龙江省旅馆业特种行业许可证核发制订并公布告知承诺书格式文本，一次性告知申请人许可条件和所需材料。对申请人自愿承诺符合许可条件并按要求提交材料的，当场作出许可决定。

吉林省以数据资源统建、共用、共享为导向，以数据融通共享支撑“互联网+政务服务”为目标，进一步完善数据共享交换体系、全流程审批系统、数据供需对接系统、电子证照共享服务系统等一系列基础平台或系统，形成支撑网上政务服务的强大优势，全流程、跨地区、跨层级的网办能力持续提升。全省全域上线应用全流程审批系统，实现了省市县乡村五级使用一套系统、一个平台进行全流程在线审批，进一步强化对各级各部门政务服务数据的汇聚、流转、分析和监管。

专栏 27：吉林省：“吉事办”聚焦高频服务，提升用户体验



“吉事办”APP 设立高频服务、我的证照、特色服务及主题服务等服务板块，推出公积金、交通服务、人社服务、医保电子凭证、公安服务、生育服务、社会救助等 25 大类便民服务应用 300 余项。咨询服务实现由“群众主动问”向“政府主动送”转变，依托由问答库和政务服务知识图谱组成的“智能小吉”知识库日常服务数据，通过政策标签与用户标签智能匹配，将政策直达推送给企业和群众，查看政策推荐信息人数日均 2.8 万人。

辽宁省全力推进“一网一门一次”“只提交一次材料”“一件事一次办”改革，全省政务服务实际网办率达到 75% 以上，919 个“高频刚需”事项实现“掌上办、指尖办”，132 个事项实现“跨省通办”。在全省 2145 个政务服务中心推行标准化建设，实行“首问负责制”“容缺受理制”“一次告知制”等制度；在乡镇（街道）、金融网点打造 2246 个“一站式”便民服务站，推动群众办事“就近办”。

专栏 28：辽宁省：推进跨部门并联审批，解决服务碎片化问题



辽宁省重点推进跨部门并联审批，解决服务碎片化问题。如，工程建设项目审批平台整合了发改、住建、自然资源、电力等部门 7 个系统，按照立项、规划、施工、验收 4 个阶段，每阶段做到“一套材料、一次提交”。如，“新生儿出生”“入学”等“一件事”实现了多个跨部门事项“一次办”，极大提升了审批效率。通过数字化手段促进党政机关内部改革。以数字赋能改革、服务和治理，探索出一条具有辽宁特色的营商环境建设新路子。

（三）华东地区

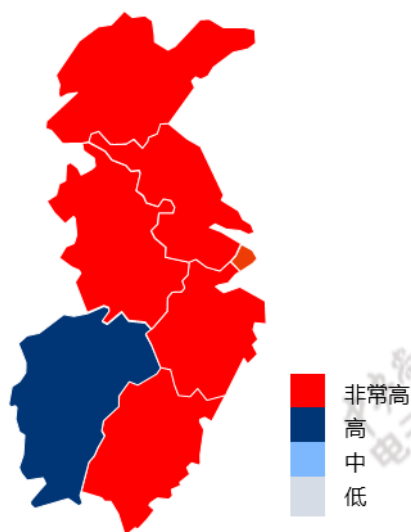


图 3-6 华东地区政务服务能力指数分析

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。数据显示,2021 年华东地区一体化政务服务能力总体指数继续领跑全国,省级政府层面,上海市、江苏省、浙江省、安徽省、福建省和山东省 6 个地区一体化政务服务能力总体指数为“非常高”。其中,福建省和

山东省一体化政务服务能力总体指数从“高”升至“非常高”。重点城市层面,南京、杭州、青岛、宁波和合肥 5 个地区一体化政务服务能力总体指数为“非常高”。

上海市聚焦高频事项,对于复杂情形,“一网通办”平台为企业和群众提供“个性指南+智能申报”的全过程智能办理辅助的“好办”服务;对于简单情形,提供“3 分钟填报、零材料提交”的极简易用“快办”服务。“一网通办”平台已上线全程网办事项 3065 项,占全部政务服务事项的 87%,网办办件已超 3750 万件,实际办件网办比例超 80%。

专栏 29：上海市：“一网通办”线上帮办服务



“一网通办”平台上线线上帮办服务，群众企业可以通过“小申”智能客服或线上人工专业帮办“边办边问”，提供 7*24 小时在线智能咨询服务，“线上人工帮办”在工作时段通过文字、语音、视频、截图、录音等提供在线交互帮办服务。2022 年底前，“线上帮办”将实现智能客服“小申”解决率达到 50%，“线上人工帮办”解决率达到 90%，工作人员 1 分钟内首次响应，覆盖办件量居前的 100 个企业事项和个人事项。

江苏省在全省范围内实施涉企经营许可事项全覆盖清单管理，对 535 项涉企经营许可事项按照直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化审批服务等四种方式推进改革，同时在自贸试验区加大改革试点力度，对 69 项涉企经营许可事项分类实施“证照分离”改革，破解“准入不准营”的难题。

专栏 30：江苏省：拿地即开工！江苏助力企业实现开工“零等待”



江苏省积极推进“拿地即开工”机制，全省 13 市运用“拿地即开工”机制，落地重大项目 551 个，其中政府投资项目 19 个，社会投资项目 532 个，社会投资项目中的产业类项目 478 个。通过“拿地即开工”机制，项目审批时限明显缩短，自土地出让挂牌结束到完成开工前各项审批的办证时间，普遍在 5 个工作日以内，项目前期办理时间由原来的 100 个工作日左右缩短为平均 35 个工作日。

浙江省推动以“浙里办”为企业和群众办事服务总入口，构建线上线下全面融合的政务服务体系，围绕个人出生到死亡、企业准入到退出两个“全生命周期”，打通国家部委、省市县 319 套业务系统，集成 1500 个便民惠企服务，全省 3638

个政务服务事项实现无差别受理、同标准办理。

专栏 31：浙江省：开发上线民生关键小事智能速办应用



浙江省聚焦解决群众高频、高权重“关键小事”办事堵点痛点问题，开发上线“民生‘关键小事’智能速办”应用，实现民生“关键小事”省心办、快速办、无感办。聚焦根治欠薪等难点热点问题，建设“安薪在线”应用，通过“安薪指数”对各地“无欠薪”工作推进情况的动态监测、实时晾晒和考核评价，截至 2021 年底，累计在线发放工资 2400 多亿元，让 820 多万农民工拿稳工资“安薪”过年。

安徽省依托全国一体化政务服务平台，以集约高效的平台支撑，大力推广“智慧政务”应用，拓展“一源五端”服务渠道，着力构建“皖事通办”服务体系，全省统一的“皖事通”移动端，接入服务近 1 万项，最高日活跃用户 1000 万人，累计装载量超过 1 亿，总访问量超过 100 亿次。

专栏 32：安徽省：打造“一图一端一码”，方便群众办事



安徽以深化“互联网+政务服务”为契机、努力办好人民群众牵肠挂肚的民生大事、推动政务服务与群众企业更贴近、更贴心。“一图”就是在全国率先推出了 7x24 小时电子地图，关联全省 2.5 万个服务场所，192 万个服务事项。“一端”就是打造全省统一的“皖事通办”移动端。实现省级统一平台，各市分级运营，日活跃用户达 1000 万人。“一码”就是安康码，与各种支付渠道打通，推动全省景区和场馆“一码游览”医院和药店“一码就医”，高频公共事项“一码办理”，构筑全民畅想的数字生活。

福建省始终把服务部门、服务全局作为出发点，把服务民生、服务基层作为落脚点，积极开展网上政务服务应用创新，大力推进“省内通办”“跨省通办”，整合各级政务服务资

源，形成全省政务服务“一张网”，全力打造能办事、快办事、办成事的“便利福建”。

专栏 33：福建省：“闽政通”让群众办事更方便



福建金融服务云平台，汇聚对接市场监管、税务、电力、社保等 17 个部门 4410 多项涉企数据，帮助金融机构全面及时掌握企业真实经营和资信情况，精准对接融资需求和金融供给，有效破解中小微企业融资难问题。目前，平台已入驻金融机构 116 家，注册用户超 21 万户，省内各家金融机构通过平台发布 570 余款金融产品，累计为超 3.7 万户企业解决融资需求近 4.4 万笔、金额超 1500 亿元。

江西省按照全省统一架构、多级联动建设模式，统一建设移动政务服务“赣服通”平台的前端入口和后台系统，全省 11 个设区市分厅和 100 个县级分厅全部上线运行，实现省市县三级掌上政务服务全覆盖。各级分厅按照统一标准对本地区各级各类移动政务服务应用进行规范管理，“赣服通”共上线 6800 余项服务，36 个省级部门 116 个数据孤岛全部打通，基本实现江西移动政务服务“一张网”。

专栏 34：江西省：打造“无证办理”新模式



江西依托全省统一的电子证照系统，进一步拓展电子证照线上线下的场景应用，全力打造“无证办理”新模式。已经完成南昌市、萍乡市、九江市、新余市、鹰潭市等 8 个地市大厅和 78 个区县无证办理大厅建设；推动生育登记、居民身份证补换领、医保异地备案申请等 1854 项高频服务实现无证办理，为群众办事提供电子证照替代纸质材料 37 万余次。

山东省托“一库一平台、一码一卡包”的全省一体化电子证照应用体系，通过直接取消、告知承诺、电子亮证、数据共

享等方式，推动企业群众材料免提交、办事无证明。2021年以来，全省共取消各类实体证明 1560 余类，涉及 4330 余个事项，减少提交证明次数 2160 余万次。比如，电子亮证方面，推动电子身份证等 150 类高频证照的全面应用，打造了电子身份证进公园景区、借阅图书，老年人电子优待证乘公交等服务场景，电子证照服务 2.8 亿余次。

专栏 35：山东省：深化“双全双百”，打造高效简约“爱山东”



山东省围绕企业从开办到退出、个人从出生到身后两个全生命周期（“双全”），分别整合企业和个人经常办理的百余项政务服务事项（“双百”），加快线上线下融合，推动政务服务由单一向整体转变，企业群众由“找部门”向“找政府”转变。“入学一件事”，通过共享户籍、不动产登记、营业执照、社保缴纳等数据，实现学生资格自动认定、学区自动划定，全省 80% 的县区“零证明提交”，惠及 260 余万个学生家庭。“企业开办一件事”、“不动产登记一件事”，实现 0.5 个工作日办结。

（四）华中地区

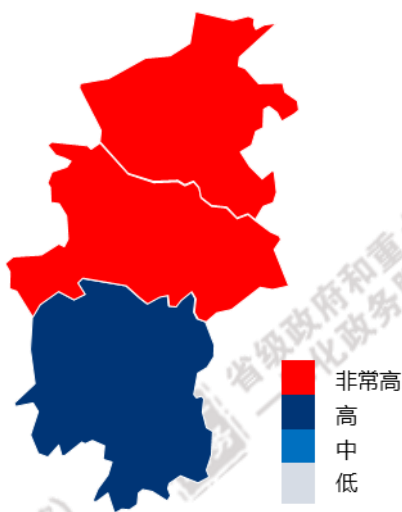



图 3-7 华中地区政务服务能力指数分析

华中地区包括河南省、湖北省、湖南省 3 个省级行政单位，具有全国东西、南北四境的战略要冲和水陆交通枢纽优势，起着承东启西、连南望北的作用，对加快产业转型升级，延伸产业和服务链，形成带动区域发展的增长节点有着天然优势，在我国新一轮全方位开放中

地位重要，发展势头强劲。数据显示，省级政府层面，**河南省**和**湖北省**一体化政务服务能力总体指数从“高”升至“非常高”。重点城市层面，**武汉市**一体化政务服务能力总体指数从“高”升至“非常高”。

河南省充分发挥省一体化政务服务平台枢纽作用，统筹归并网上办事入口，统一建立用户库，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。同时，加大政务服务办事环节精简和流程再造力度，推动数据共享、证照互认，拓展政务服务事项网上办理深度和全环节覆盖度，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程网上服务，推动更多事项“全程网办”、好办易办。

专栏 36：河南省：跨域通办、豫事快办、指尖办事刷新数字服务新速度



河南省打造“跨域通办”新品牌，实现商品房预售许可核发、高新科技企业认定等 800 个服务事项“全省通办”。推出“豫事快办”新场景。以“少填、少报、少跑、少等、易办”为导向，对政务服务事项进行优化重组，实现 194 个群众眼中的“一件事”集成快办。打造政务服务移动端“豫事办”，列入全省十大重点民生实事，深入推进功能完善和应用推广，实现养老生存认证、公积金提取、社保卡申领查询、婚姻登记等 3788 个与群众密切相关的高频事项“掌上办”。

湖北省以事项为主线推进全省政务信息系统打通，全省 53 个省垂系统、30 个省直系统、118 个市州自建系统打通率分别为 98.1%、100%、100%。依托省政务服务网、“鄂汇办”APP，建设“一人一档”“一企一档”，全面归集企业和个人名

下证照、证明等材料,推进高频事项“免证办”,实现51本高频证照“免提交”。

专栏 37: 湖北省:“跨省通办”让异地群众不再“折返跑”



湖北省全面推动“跨省通办”。依托全国一体化政务服务平台,推动132项国家“跨省通办”事项在全省落地,与广东、河南、安徽等12省市签署协议,各市州“跨省通办”事项超2000个。推动“武汉城市圈”“襄十随神”“宜荆荆恩”城市群分别实现319、356、171个事项区域通办。

湖南省结合工作实际,不断补齐政务服务的短板,重点加快推进系统对接,努力形成全省“系统通、业务通、数据通”体系。扎实推动政务服务流程再造,充分利用知识图谱、人工智能等新技术,全面赋能政务服务效率,切实做好“一次告知、一次表单、一次联办、一次办好”。加快推动电子证照场景化应用,构建证照可用、过程可信、一码通办的全省用证体系,优先推动长株潭电子证照互认共享。

专栏 38: 湖南省:“新湘事成”APP 上线运行



湖南省政府政务服务“新湘事成”APP正式上线运行,实现46个省直厅局1600项行政审批事项“掌上可办”,1440项省政务服务大厅业务事项“预约可办”,200项公共服务和行政服务缴费“指尖可办”,还开通了58项“跨省通办”事项。

（五）华南地区

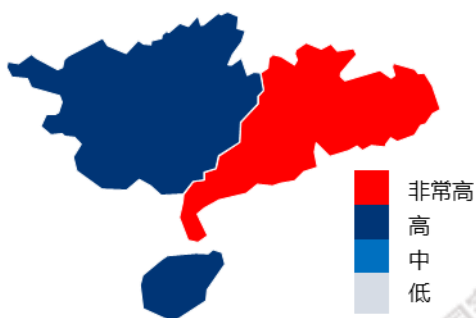


图 3-8 华南地区政务服务能力指数分析

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，省级政府层面，**广东省**一体化政

务服务能力总体指数为“非常高”，重点城市层面，**广州市和深圳市**一体化政务服务总体指数为“非常高”，**南宁市**一体化政务服务总体指数从“中”升至“高”。

广东省在全国率先启动数字政府改革，聚焦优化政务服务数字化流程再造，建机制、打基础、推应用，全面推动政务服务能力实现跨越式发展，省级政府一体化政务服务能力连续多年全国领先，推动营商环境持续优化，治理体系和治理能力现代化水平不断提升。

专栏 39：广东省：全面推行电子居住证



广东省在全省范围内全面推行“广东省电子居住证”，实现申领、签发、使用全流程数字化管理，为企业和群众提供高效、便捷的政务服务。广东省电子居住证所记载信息与实体证相同，且具有同等法律效力。在公安、人力资源社会保障、卫生健康、司法、民生、就学就业等省内各政务服务办事场景，群众可使用电子居住证或居住证实体证。

广西壮族自治区以数字政务一体化平台为主体，依托“广西政务”和“智桂通”App，超过 730 个便民服务可以“掌上办理”；建成全区统一企业电子印章公共服务平台，为广西 3189 家企业颁发了 1.6 万枚电子印章，在政务服务、公共服务、社区服务等场景提供电子印章签章服务；在惠企惠民政策兑现平台累计发布 3063 条惠企惠民政策，提供智能推荐功能和企业专属空间网页服务，为企业提供“一站式”政策兑现服务；依托政务数据资源优势，不断优化升级自治区共享交换平台，汇聚政务数据总量超过 56 亿条，为政务服务事项办理提供充分便利。

专栏 40：广西壮族自治区：持续深化政务改革促进办事便利化



广西壮族自治区聚焦急难愁盼，创新服务举措，推出驾驶业务“扫脸即办”、营业执照等 28 项政务服务便民利企“微改革”举措，加快构建简易、快捷、便民、公开的政务服务新模式。创新推行“全链通办”改革，梳理编制 13 张企业、个人、特殊群体集成服务任务清单和业务办理流程，推动固定式套餐服务向清单化集成服务升级。

海南省整合了海南省政务服务网、“码上办事”移动端、线下政务综合窗口和自助机终端，统一以“海易办”平台对群众和企业提供服务。能实现 1330 个省级政务服务事项，7079 个市县级政务服务事项的“掌上办理、掌上进度查询、掌上评价”；支持身份证、驾驶证、结婚证等高频证照亮证；具备智能快办、一件事一次办、全省通办、公共服务等特色服务，实

现对企业和群众办事的政务服务一体集成。

专栏 41：海南省：“海易兑” 惠企政策兑现服务系统上线



“海易兑”系统充分依托海南省政务信息化共性基础能力，通过数据共享，流程再造，实现惠企政策高效发布、查询和兑付，将逐步实现惠企政策兑现服务“一网”办理。打破了以往全省惠企政策分散在各职能部门、政策发布不集中、企业不知晓、政策看不懂、资金兑现慢的局面，实现从“企业跑腿”变为“数据跑路”，推动企业惠企政策应享尽享。

(六) 西南地区

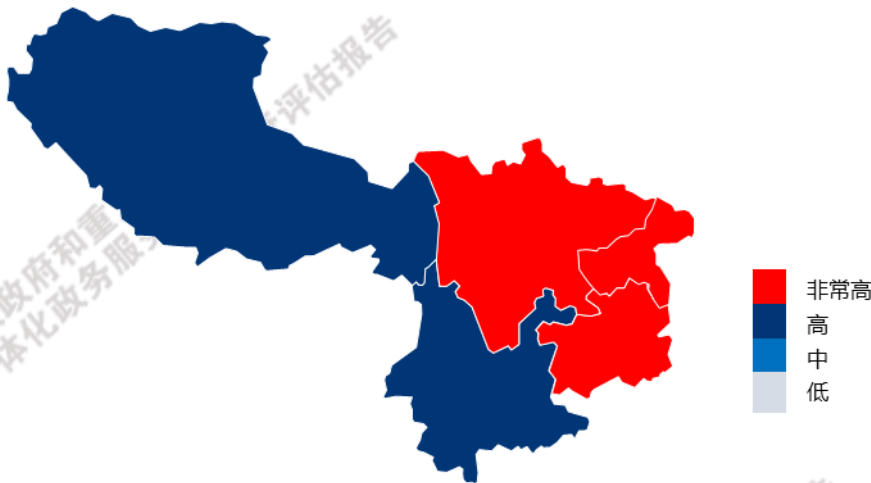


图 3-9 西南地区政务服务能力指数分析

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。数据显示，省级政府层面，重

庆市、四川省和贵州省 3 个地区

的一体化政务服务能力总体指数为“非常高”。其中，四川省和贵州省连续多年处于“非常高”组别，继续保持较高的服务能力，重庆市一体化政务服务能力总体指数由“高”升至“非常高”，西藏自治区一体化政务服务能力总体指数由“中”升至“高”。重点城市层面，成都市、贵阳市和昆明市 3 个城市

一体化政务服务能力总体指数由“高”升至“非常高”，**拉萨市**一体化政务服务能力总体指数由“中”升至“高”。

重庆市政务数据和电子证照数据共享互认作为推动“扫码办”“码上办”的前提条件和关键环节，积极推动“一企一档”“一人一档”数据库建设。目前“一企一档”库已归集 15 个部门 35 类 3200 余万条涉企数据，提供了电子营业执照、食品卫生许可证、企业信用红黑名单、企业纳税信用登记等数据的共享互认，可支撑 638 项涉企事项办理。“一人一档”数据库已归集公安、民政、人力社保、卫生健康、司法、残联等 6 个部门 9 类个人数据超 1.1 亿条，为律师职业许可、生育服务登记等事项办理提供了数据共享互认支撑。

专栏 42：重庆市：“渝快办”高频证明在线开具



“渝快办”通过开设“我要开证明”专区，实现“个人社保参保证明”“无犯罪记录证明”“税收完税证明”“医保参保凭证”等涉及 7 个部门的 23 个首批高频证明事项上线运行。依托“渝快办”平台数据共享交换系统，申请人登录“渝快办”平台后，点击“特色服务”，进入“我要开证明”专区，即可点击查询、办理、下载、打印或选择邮寄到家服务。

四川省将“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革作为深化“放管服”改革的重要突破口和“一把手”工程强力推进。以打破数据孤岛和数据壁垒为核心，推动省直部门自建业务系统、国家垂管系统与省一体化政务服务平台深度对接。目前，已对接省直部门自建业务系统 40 个，完成率 100%；对

接国家垂管系统 46 个，完成率 91.5%；所有事项实现服务入口统一，90%的事项实现办件数据汇聚、结果可查可验。

专栏 43：四川省：“川渝通办”为双城经济圈改革赋能添彩



“川渝通办”是川渝两地落实党中央、国务院决策部署的具体安排，是合力打造区域协作高水平样板的务实举措，是让两地企业和群众享受更多同城化便利的系列利企便民行动之一。

“川渝通办”已发布落地的 3 批次共 311 项通办事项中有 252 项实现“全程网办”，占比达 81%，覆盖电子监控违法处理、机动车驾驶证补发、电子社会保障卡签发、个人公积金贷款提取等多项涉及居民、法人相关事项。

贵州省印发《贵州省深化政务服务“一窗通办”改革推行“2+2”模式工作方案》，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的形式，以“自然人+法人（含非法人组织）、咨询+投诉”设置窗口，实现“咨询、辅导、审批、评价”的闭环管理。

专栏 44：贵州省：一窗通办“2+2”模式改革



“一窗通办‘2+2’模式”改革是贵州加大政务服务改革创新力度，持续提升政务服务能力和水平的重要抓手。从改革情况来看，纳入综合受理事项比例达 99.7%，前台窗口由原来 8950 个缩减至 4858 个，缩减比例达 45.72%；前台窗口人员由 11032 人缩减至 7511 人，缩减比例达 31.91%，政务大厅秩序正常、改革顺利，达到了对内减员增效、对外便捷高效的改革效果。

云南省全面实施市场准入负面清单制度，全面推行企业开办“一窗通”，实现企业开办“一表申请、一窗发放”，企业开办时间压缩至 1 个工作日内。此外，全面实施“证照分离”

改革，改革涉及的 344 个事项中，直接取消审批 51 项、审批改备案 10 项、实行告知承诺 33 项、优化审批服务 250 项。

专栏 45：云南省：打造“一号对外”政务服务总热线



为进一步畅通政府与企业 and 群众的互动渠道，按照国家统一部署，云南省积极整合热线服务资源，截至 2021 年底，33 条热线以整体并入、双号并行、设分中心 3 种方式全部完成归并。归并后的热线统一为“云南省 12345 政务服务便民热线”，语音呼叫号码为“12345”，提供“7×24”小时全天候人工服务，实现一号响应、一号对外、一站式服务，群众再也不用为政务热线号码多、记不住、分不清和办事投诉多头找等问题而烦恼。

西藏自治区对标先进省市，持续优化升级自治区一体化政务服务平台，为实现全区政务服务“一张网”和“一网通办”奠定了坚实基础。完成了 29 个系统建设，平台业务覆盖全区 45 家委办厅局、7 个地市、74 个县区、6154 个乡镇(街道)和村居。系统深度融合对接积极推进，已完成 27 个国家部委 41 个垂建系统的对接工作，努力推动 12 家区直单位 26 个自建系统对接 373 项政务服务事项。

专栏 46：西藏自治区：大力推动政务服务事项标准化工作



西藏自治区进一步完善与国家政务服务事项目录动态调整机制，同步完成 2626 项国家政务服务目录的动态调整工作。全面梳理依申请类行政权力事项和公共服务事项，全区五级政务服务事项共发布 94480 项，其中：自治区级 1309 项地市级 5844 项，县区级 64176 项，乡镇(街道)级 4697 项，村居级 18454 项。

（七）西北地区

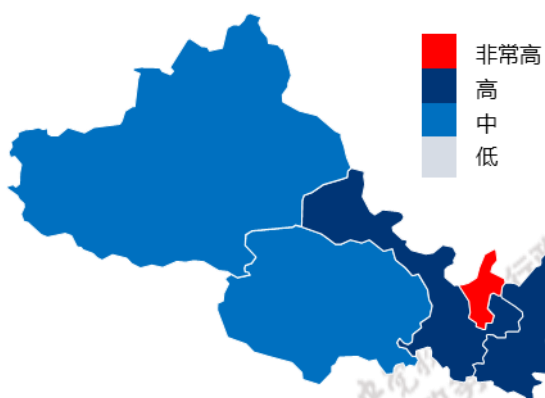


图 3-10 西北地区政务服务能力指数分析

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。数据显示，省级政府层面，**宁夏回**

族自治区一体化政务服务能力总体指数从“高”升至“非常高”，**陕西省和甘肃省**一体化政务服务能力总体指数从“中”升至“高”。重点城市层面，**西安市和兰州市**一体化政务服务能力总体指数从“中”升至“高”。

陕西省立足政务服务供给侧结构性改革，深入推进数字政府建设，通过政银合作，以政务信息资源共享、协同联动审办流程为突破口，加快建设陕西省一体化政务服务平台，构建了以移动端、PC 端、自助端、大厅端和 12345 热线、“好差评”系统为主体的“四端一线一评价”线上线下立体化服务网络，形成了贯通省、市、县、乡、村的五级联动服务体系，在各级政府部门与企业群众间架起一座互联互通的数字桥梁。

专栏 47：陕西省：着眼加快数字转型 组建“一局一中心”



2021年7月，陕西省政务大数据局、陕西省政务大数据服务中心挂牌成立。省政务大数据局主要职责是贯彻落实国家“数字政府”建设决策部署，推进政务信息化和政府数字化转型，负责全省政府系统政务数据资源管理工作。新成立的省政务大数据服务中心为省政府直属正厅级公益一类事业单位，由省政府办公厅（省政务大数据局）代管，主要开展全省政务大数据发展战略、规章草案和标准规范的基础性研究工作，配合实施全省政府系统电子政务建设任务和重大项目，承担省级政府系统网络和数据安全体系建设等。

甘肃省作为西部欠发达省份，克服数字政府建设方面存在缺资金、缺人才、缺技术等诸多困难，坚持全省“一盘棋”推进思路，着力强化省级统筹，打破省市分建的传统模式，省级统筹建设全省统一的一体化政务服务能力平台，从根本上解决数据不同源、数据难共享和标准不统一、办理不协同、过程难监管等问题，打造了“甘快办”“不来即享”、“小兰帮办”等多个服务品牌，推动办事便利化的有效提升。

专栏 48：甘肃省：打造“甘快办”数字政府特色品牌



甘肃省以“甘快办”为总揽，统筹研发“12345”“不来即享”“一码通”等品牌应用，推动接入52个省直部门、923项高频事项接入“甘快办”APP，实现更多政务服务事项“掌上办”。从省级行政许可事项来看，全程网办率达88.42%，“最多跑一次”事项数达99.81%，“零跑动”事项数达87.34%。

青海省打造全省政务服务“一网通办”总门户，面向公众和企业提供网上申报、网上预审、网上办理等政务服务应用，

持续推动更多政务服务事项网上办。同时，推动各类市场主体登记注册、社保、医疗、居住、婚育以及低保信息查询、高考成绩查询、水电暖缴费、疫情防控等覆盖范围广、社会关注度高的政务服务事项“掌上办”，为企业和群众提供多渠道、便利化的移动服务。

专栏 49：青海省：“青松办”正式上线



“青松办”是依托青海政务服务网，实现政务服务由 PC 端向手机端延伸的一项重要举措。官方专区可实现服务指南浏览、在线申报、在线预约、在线咨询、办件进度查询及其他便民服务办理等功能，为市民提供更加方便快捷的政务服务。

宁夏回族自治区加速构建全区共性应用支撑体系，初步形成了全区统一的身份认证、政务服务事项管理、电子证照、电子签章、公共支付、“好差评”、投诉反馈、空间地理信息、社会信用等 9 个共性应用支撑体系，以共性应用支撑为基础条件，全面推进政务系统对接融合，打破系统孤岛、信息烟囱，为提升全区信息化能力集约集成奠定了基础。

专栏 50：宁夏回族自治区：持续推进政务服务下沉，加快推进就近查、就近办



宁夏回族自治区持续推进政务服务下沉，加快推进高频事项就近查、就近办。全区 243 个乡镇(街道)全部设立了民生服务中心，98.6%的行政村(社区)设立了民生服务代办点。依托一体化政务服务平台，全区 120 多个事项可在乡镇(街道)办理，48 个事项可不出村(社区)办理，12 个事项可“零材料”办理，基本实现群众办事“不出村”。

新疆维吾尔自治区依托全国一体化政务服务平台，牵头联合陕西省、青海省、甘肃省和新疆生产建设兵团成立了“跨省通办·丝路通办”合作联盟。全区涵盖医保社保、住房公积金、企业设立等 154 个高频服务事项实现“丝路通办”，产生办件 6 万余件，好评率超 99%；92 个事项实现“区内通办”，产生办件 4.1 万余件，好评率超 99%。

专栏 51：新疆维吾尔自治区：12345 政务服务便民热线平台运行



2021 年 11 月，新疆 12345 政务服务便民热线平台启动仪式举行，标志着自治区 12345 政务服务便民热线体系正式开始运行。12345 平台对接 14 个地州市的 12345 热线，归并 32 条政务便民热线，初步建立了一号对外、诉求汇总、分类处置、统一协调、各方联动、限时办结、评价考核的工作机制，实现一个号码服务企业和群众。

新疆生产建设兵团着力推动窗口与网上办事一体融合、前台“一窗受理”与后台“分头办理”一体融合、大厅集中服务与街道社区就近办理一体融合，全力打造“线上零跑路、线下跑一次”的政务服务新体系。兵团一体化平台各师站点全部开通，推进公共服务“网上办、零见面”，26 项涉企证照事项实现“多证合一”，营商环境进一步优化。

专栏 52：新疆生产建设兵团：启动新一轮“证照分离”改革



自 2021 年 7 月起，兵团对《兵团涉企经营许可事项改革清单（2021 年版）》中 496 项涉企经营许可事项实施清单管理，按照直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化审批服务等四种方式分类推进审批制度改革。力争 2022 年底前建立简约高效、公正透明、宽进严管的行业准营规则，大幅提高市场主体办事的便利度和可预期性。

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

第四章 指数分析

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



一、总体指数

2021 年度省级政府一体化政务服务能力总体指数平均值为 88.07，一体化政务服务能力总体指数和 5 项分项指数均有不同程度提高。5 项一级指标指数中，指南准确度指数相对较高，平均值为 93.00；方式完备度和事项覆盖度指数次之，平均值分别为 91.23 和 89.10；办理成熟度和服务成效度指数相对较弱，平均值分别为 85.42 和 84.63。具体详见图 4-1。

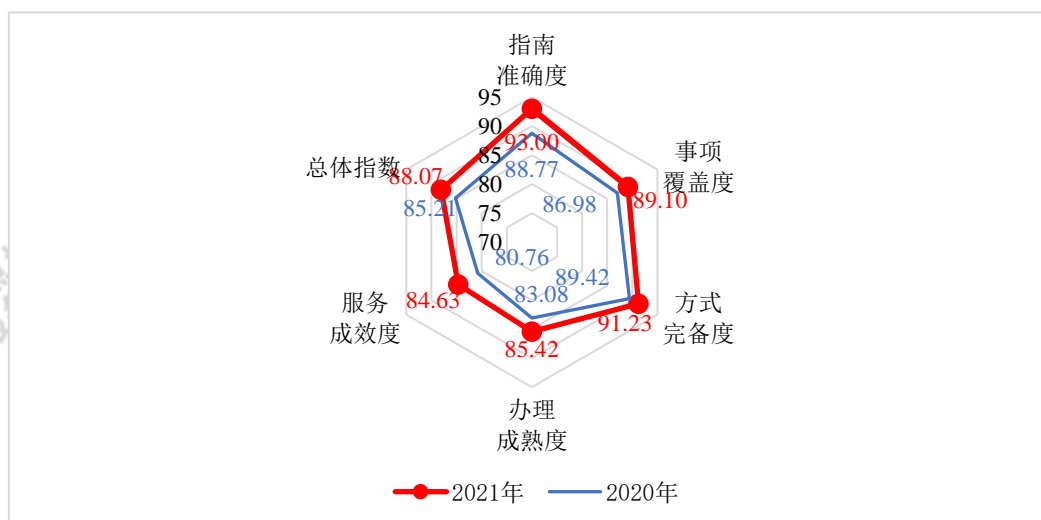


图 4-1 省级政府一体化政务服务能力一级指标指数分析

重点城市方面，2021 年度重点城市一体化政务服务能力总体指数平均值为 88.51，一体化政务服务能力总体指数和 5 项分项指数均有不同程度提高。5 项一级指标中，指南准确度指数相对较高，平均值为 93.98；办理成熟度和方式完备度指数次之，平均值分别为 90.54 和 88.86；事项覆盖度和服务成效度指数相对较弱，平均值分别为 87.02 和 83.93。具体详见

图 4-2。

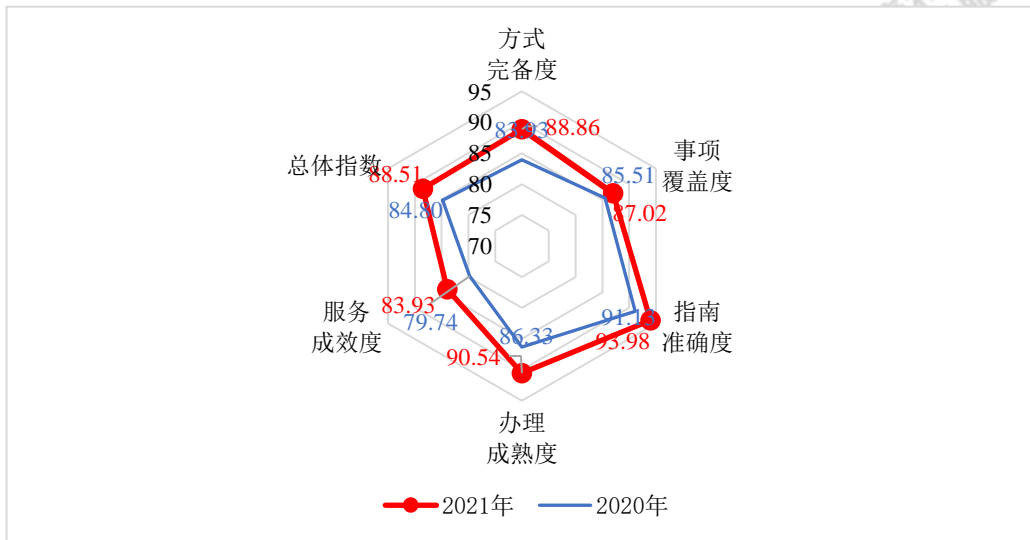


图 4-2 重点城市一体化政务服务能力一级指标指数分析

二、服务成效度

如图 4-3 所示，省级政府层面，“好差评”管理体系指标指数平均值为 85.12，20 个地区超过平均值，占比 62.50%；用户使用度指标指数平均值为 79.65，15 个地区超过平均值，占比 46.88%；用户体验度指标指数平均值为 86.32，20 个地区超过平均值，占比 62.50%；服务满意度指标指数平均值为 85.25，17 个地区超过平均值，占比 53.13%；服务便利化指标指数平均值为 84.67，20 个地区超过平均值，占比 62.50%；特色创新指标指数平均值为 86.57，17 个地区超过平均值，占比 53.13%。

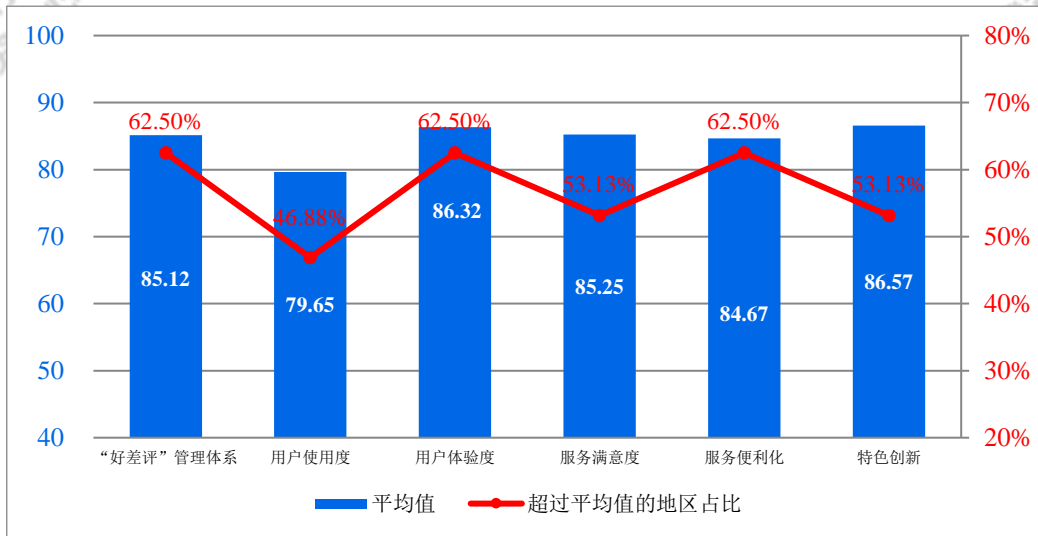


图 4-3 省级政府服务成效度二级指标指数平均值分析

如图 4-4 所示，重点城市层面，“好差评”管理体系指标指数平均值为 85.99，19 个地区超过平均值，占比 59.38%；用户体验度指标指数平均值为 84.94，18 个地区超过平均值，占比 56.25%；服务满意度指标指数平均值为 82.12，17 个地区超过平均值，占比 53.13%；服务便利化指标指数平均值为 82.86，17 个地区超过平均值，占比 53.13%；特色创新指标指数平均值为 84.50，18 个地区超过平均值，占比 56.25%。

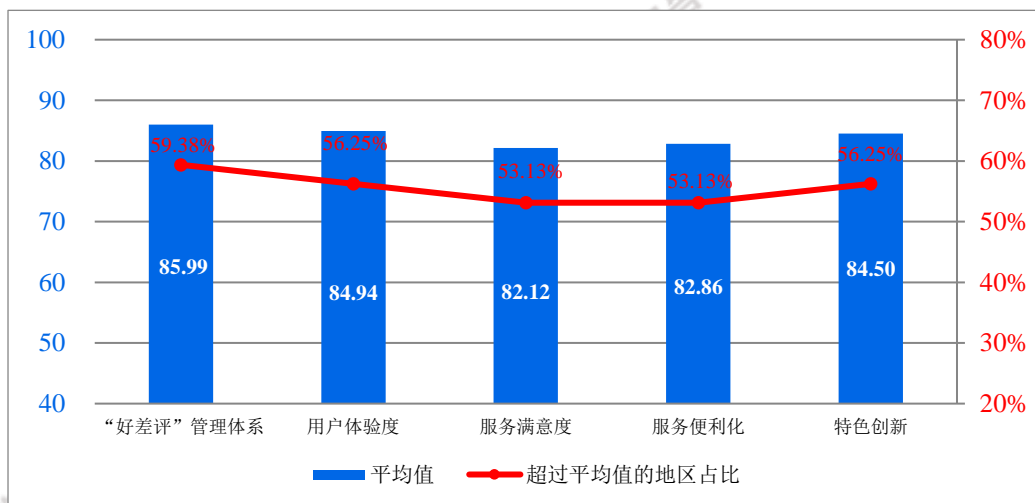


图 4-4 重点城市服务成效度二级指标指数平均值分析

三、办理成熟度

如图 4-5 所示，省级政府层面，事项办理深度指标指数平均值为 85.06，18 个地区超过平均值，占比 56.25%；数据共享指标指数平均值为 84.07，14 个地区超过平均值，占比 43.75%；协同办理指标指数平均值为 94.35，23 个地区超过平均值，占比 71.88%；统一身份认证指标指数平均值为 83.52，18 个地区超过平均值，占比 56.25%；统一电子证照指标指数平均值为 80.54，15 个地区超过平均值，占比 46.88%；应用支撑指标指数平均值为 89.39，22 个地区超过平均值，占比 68.75%。

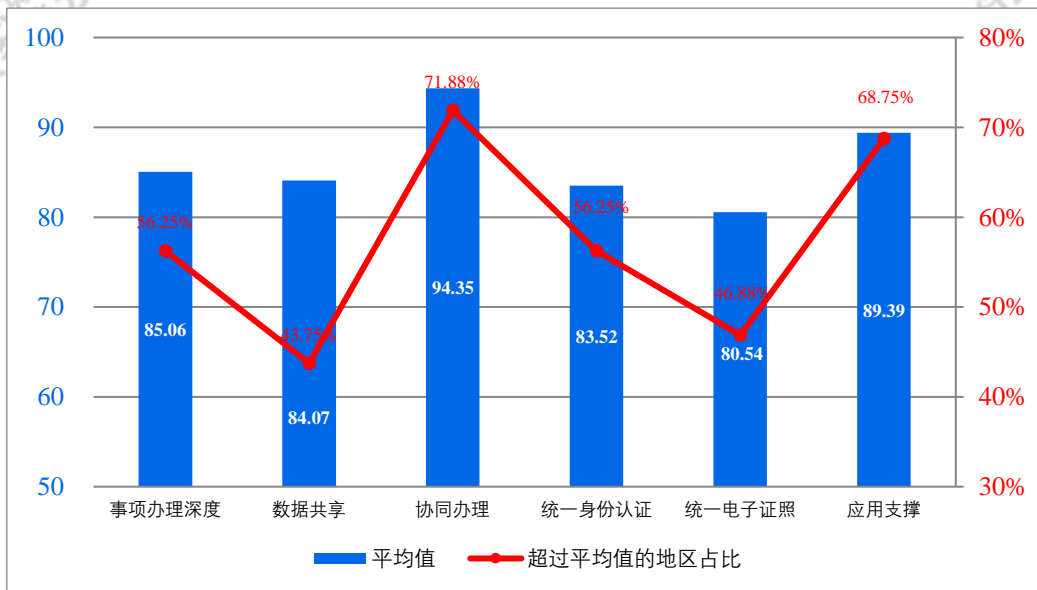


图 4-5 省级政府办理成熟度二级指标指数平均值分析

如图 4-6 所示，重点城市层面，事项办理深度指标指数平均值为 92.56，19 个地区超过平均值，占比 59.38%；协同

办理指标指数平均值为 90.31，18 个地区超过平均值，占比 56.25%；统一身份认证指标指数平均值为 89.60，15 个地区超过平均值，占比 46.88%。

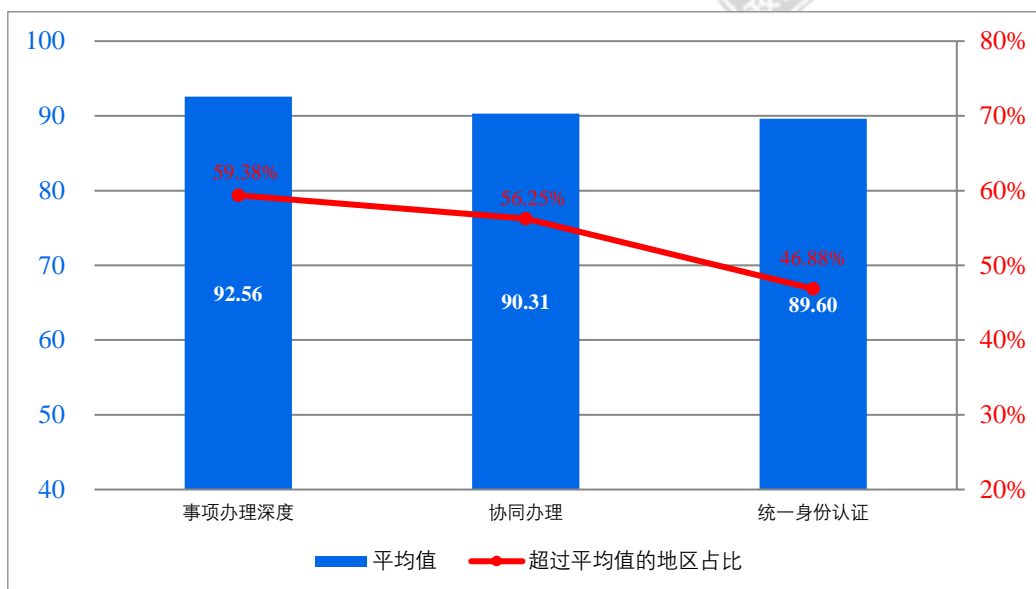


图 4-6 重点城市办理成熟度二级指标指数平均值分析

四、方式完备度

如图 4-7 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 95.46，24 个地区超过平均值，占比 75.00%；移动端服务指标指数平均值为 87.74，15 个地区超过平均值，占比 46.88%；服务规范化指标指数平均值为 90.66，21 个地区超过平均值，占比 65.63%。

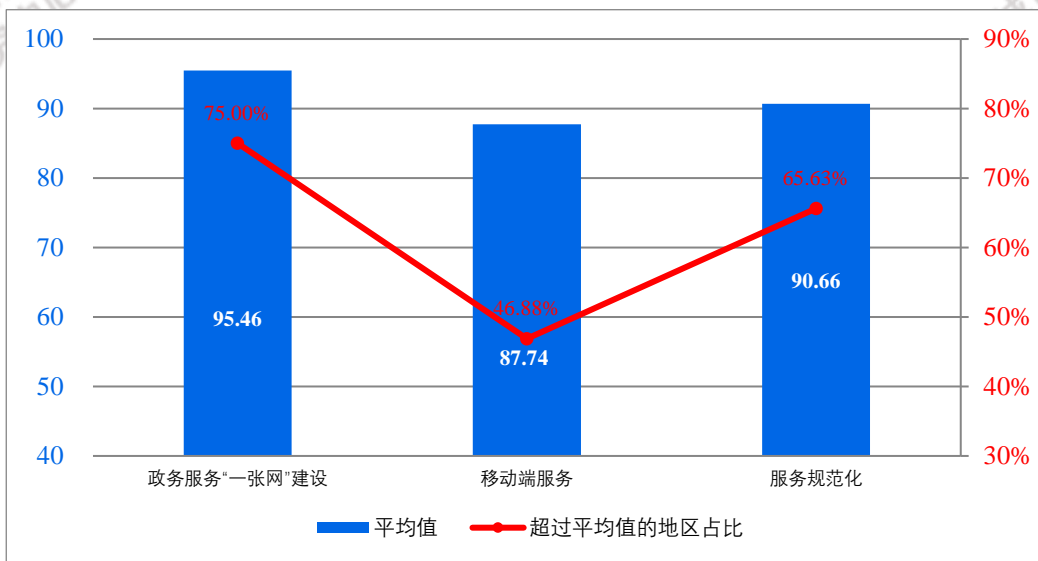


图 4-7 省级政府方式完备度二级指标指数平均值分析

如图 4-8 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 97.50,30 个地区超过平均值，占比 93.75%；移动端服务指标指数平均值为 82.31,19 个地区超过平均值，占比 59.38%；服务规范化指标指数平均值为 87.30, 19 个地区超过平均值，占比 59.38%。

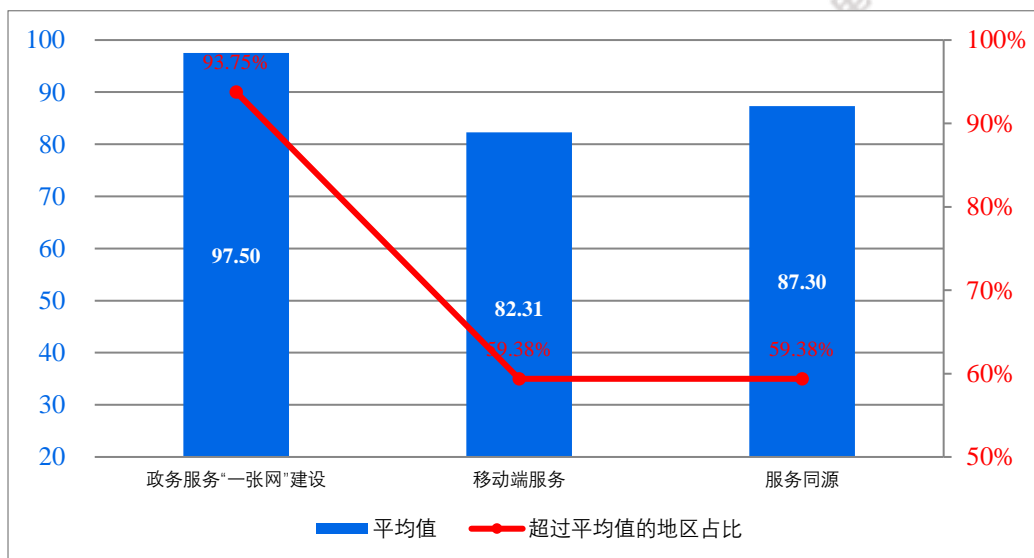


图 4-8 重点城市方式完备度二级指标指数平均值分析

五、事项覆盖度

如图 4-9 所示，省级政府层面，服务事项动态化指标指数平均值为 89.01，19 个地区超过平均值，占比 59.38%；服务事项标准化指标指数平均值为 89.31，21 个地区超过平均值，占比 65.63%。

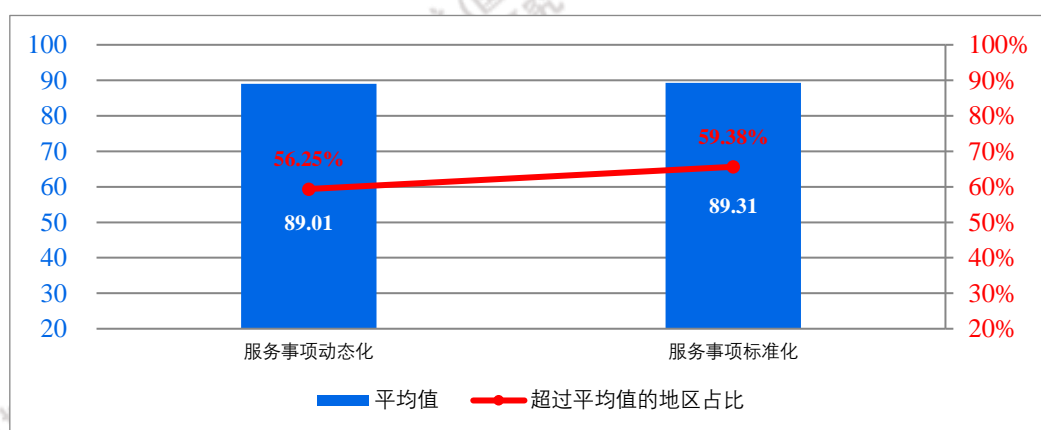


图 4-9 省级政府事项覆盖度二级指标指数平均值分析

如图 4-10 所示，重点城市层面，服务事项动态化指标指数平均值为 85.39，22 个地区超过平均值，占比 68.75%；服务事项标准化指标指数平均值为 90.81，22 个地区超过平均值，占比 68.75%。

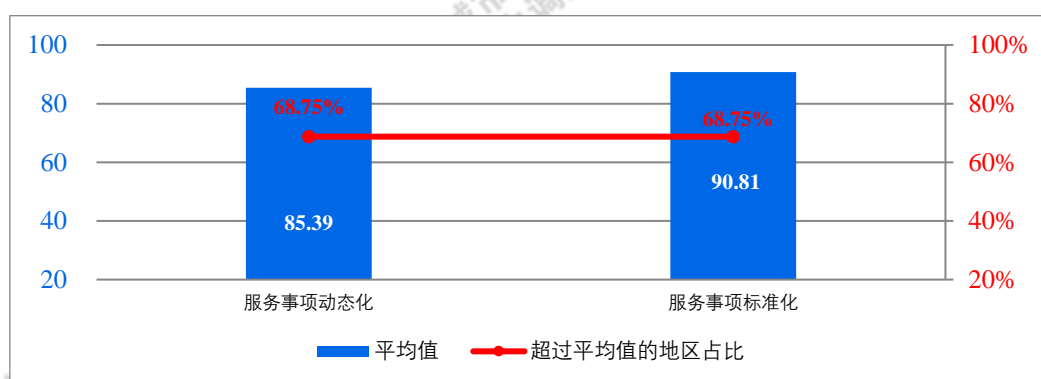


图 4-10 重点城市事项覆盖度二级指标指数平均值分析

六、指南准确度

如图 4-11 所示，省级政府层面，基本信息指标指数平均值为 95.96，25 个地区超过平均值，占比 78.13%；申请材料指标指数平均值为 93.27，19 个地区超过平均值，占比 59.38%；办理流程指标指数平均值为 93.36，22 个地区超过平均值，占比 68.75%；表格及样表下载指标指数平均值为 89.11，19 个地区超过平均值，占比 59.38%。

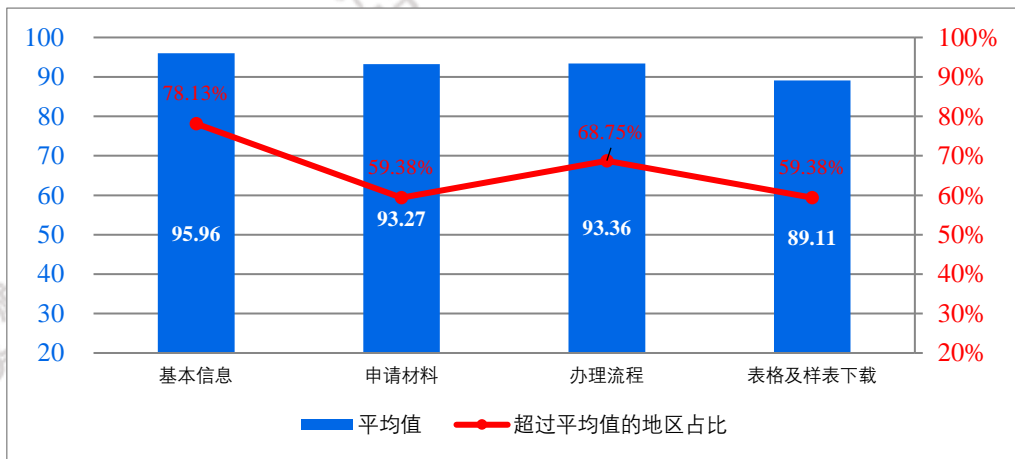


图 4-11 省级政府指南准确度二级指标指数平均值分析

如图 4-12 所示，重点城市层面，基本信息指标指数平均值为 97.49，27 个地区超过平均值，占比 84.38%；申请材料指标指数平均值为 95.08，23 个地区超过平均值，占比 71.88%；办理流程指标指数平均值为 92.74，23 个地区超过平均值，占比 71.88%；表格及样表下载指标指数平均值为 90.07，19 个地区超过平均值，占比 59.38%。

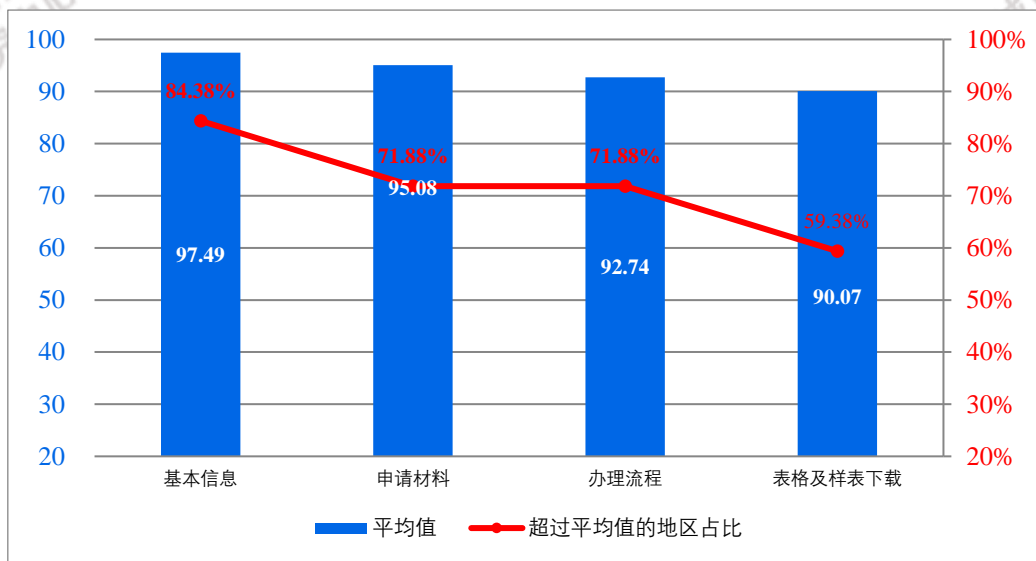


图 4-12 重点城市指南准确度二级指标指数平均值分析

第五章 面临的问题

“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对全面提升政务服务能力提出了新的要求。在看到一体化政务服务能力提升工作取得积极成效的同时，也要清醒地看到，各地区推进政务服务工作中还面临不少难点堵点，经过对各项评估数据进行综合分析，目前各地区政务服务能力提升面临以下突出问题：

一、与一体化发展相匹配的政务服务行政体制建设相对滞后

“互联网+政务服务”是一项复杂的系统工程，涉及业务和技术深度融合，涉及深化改革和制度创新，涉及理念变革和利益调整，调研发现，各地成立数字政府建设统筹管理机构已成为普遍趋势，有力推动了各地数字政府建设工作，但存在机构性质不一、职责分工不一等问题。部分地区大数据管理机构与其他综合管理部门、行业管理部门的职责分工不够明确，在统筹信息化建设、数据共享利用、网络和信息安全等方面还存在界限不清、分工不明的问题。现实中，多头规划、多头管理、重复建设、“信息孤岛”、“数据烟囱”等在一些区域仍大量存在，还未形成信息化条件下各部门高效协作格局。调研发现，制约发展的业务协同、数据共享、线上线下融合等难点问题，大部分和体制机制不健全、体系不统一等相关，统筹协调力度不强、机制不顺，严重制约了一体化政务

服务能力的持续提升。总体来看，全面实现一网通办，亟需进一步强化制度改革与技术创新的双轮驱动，建立健全适应数字化发展的职责体系，全面支撑业务协同与高效服务，破除体制机制障碍，为一体化政务服务能力提升注入新动力。

二、一体化统筹建设仍需加强，跨越“数字鸿沟”仍需持续努力

我国地域辽阔，各地区经济发展基础、信息技术发展水平参差不齐，一体化政务服务水平存在较大差距，有的地区一体化政务服务平台建设已经进入巩固提升阶段，有的地区一体化政务平台建设发展相对滞后，尚处于萌芽和起步阶段，各地区各部门政务信息化发展水平和基础设施支撑不平衡，极大影响了信息平台 and 系统整体效能充分发挥。不同渠道、不同群体办事要求不统一、事项数量不一致、信息更新不同步的现象仍然存在，当大多数人可以享受科技创新带来的智慧生活便利之时，老年人、残障人士等弱势群体面对的却是“数字鸿沟”，还不能便利使用相关智能化服务。总体来看，受区位环境和发展基础等因素影响，政务服务能力提升所需要的基础条件存在巨大差异，政务服务能力“东强西弱、南强北弱”的情况仍然存在，与政务服务均等化、普惠化的目标仍有距离，确保不同地区和不同群体能够均等获取网上政务服务，将是下一步一体化政务服务能力提升的“必答题”。

三、多渠道服务无缝衔接仍需大力推动

目前,从全国范围看,线上线下政务服务融合程度不高,不少地方存在信息系统建设各自为政、管理各行其道、标准各不相同、信息互不相通等现象。一些地区网上政务服务平台和实体政务服务大厅业务系统各自部署、尚未互通,造成线上线下服务进度无法同步、业务系统数据重复录入、资料无法复用,既让企业和群众办事不能方便地在线上和线下“无缝切换”,同时也增加了政务服务工作人员的工作量,影响了服务效率。总体来看,当前和今后一段时间内,实体政务服务大厅还将长期存在,但网上服务是要坚定不移推进的方向,两者应该相辅相成、相互融合、相互促进,方便老百姓从线上线下不同渠道获取无差别、便捷化、一体化的政务服务。

四、政务服务数据共享还不能满足普遍需求

由于系统与数据标准不统一,跨地区、跨部门、跨层级和跨业务的数据共享和业务协同问题仍然突出,数据共享“部门主导”现象仍然存在,没有体现“需求导向”,地方政务服务亟需的数据“拿不到”或“拿不全”、部门提供的数据“无人问津”的矛盾比较突出,数据共享供需总体不匹配,“不愿共享”“不敢共享”“不能共享”的难题仍需进一步解决。数据归属权成为制约政务数据共享的重要因素,尽管不少地方已

经明确政务数据归政府所有，但政务数据管理和服务中政企不分的现象还一定程度上存在，部门利益仍然是阻碍数据共享的羁绊。亟需加快推动消除“信息孤岛”，让政府部门“深藏闺中”的信息资源实现整合共享。总体来看，各地区各部门在思维理念、体制机制、管理方式等诸多方面，数据治理的应用导向不够深入，与加快构建全国一体化政务大数据体系、有力支撑数字政府建设的迫切需要相比，还很不适应。

深化“互联网+政务服务”，是对政府职能的一次再造，是对政务流程的一次再造，也是对已建各类政务平台的一次再造，是政府管理和服务模式的重大创新。政府数字化转型之路不会一帆风顺，更不可能一蹴而就，全国一体化政务服务平台建设已经具备坚实基础，但与人民群众的新需求相比，制约发展的瓶颈问题依然存在。近年电子政务发展经验得出，诸如区域发展不平衡、法律法规标准规范不健全、信息资源共享难、缺乏相关专业人才等等这些目前面临的难点痛点问题，最终还是要依靠改革创新，循序渐进，稳步推动，在不断发展过程中补齐短板。

第六章 发展建议

一、以效能提升为方向，持续提升一体化政务服务能力

一是在提升整体服务能力方面，持续强化泛在可及的一体化建设思路。以国家政务服务平台为总枢纽，推动依托国家平台整合对接各级、各类线上线下政务服务系统，在提升各地区各部门政务服务“独唱”能力的基础上，全面提升标准统一、服务同质的“合唱”能力，变群众“来回跑”为政府“一网办”。

二是在提升精准服务能力方面，持续推动智慧便捷的服务模式创新。聚焦网上办事的堵点难点问题，围绕提升政务服务质量，开展个性化、有特色的服务模式创新，以民生服务高频事项为重点，搭建群众“点菜”、平台“配菜”、部门“炒菜”的“中央厨房”式政务服务样板，全面推进政务流程优化再造，推动服务模式从“事项服务”向“场景服务”转变。

三是在提升服务供给能力方面，持续提升公平普惠的服务水平。既要持续深化面向“少数人”服务的审批事项网上办理，更要丰富惠及“大多数人”的公共服务供给能力，推动数字化服务普惠应用，提升公共服务基础性、兜底性服务能力，推动破解发展不平衡问题，让数字红利最大程度地惠及社会大众。在全面推进政务服务标准化、规范化、便利化的同时，要兼顾老年人和残障等特殊人员使用习惯和办事需求，提升平台适老化和无障碍服务水平，推动就近服务、主动服务、代

办服务、优先服务，推动政务服务向基层、向乡村延伸。

二、以数据驱动为核心，创新行政管理和服务方式

一是加快健全权责清晰的政务数据高效共享协调机制。明确各地区各部门政务数据管理职责，形成各方面职责清晰、分工有序、协调有力的政务大数据治理、共享、开发、应用工作格局，推动数据精准高效共享。

二是加快推进全国一体化政务大数据体系建设。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，整合构建标准统一、布局合理、管理协同、安全可靠的全国一体化政务大数据体系，切实提升数据治理和安全保障水平。

三是推进面向应用和服务的信息资源整合优化。信息资源共享是手段，应用是目的，业务协同是信息共享的目标。对信息资源的整合优化是实现信息资源共享的一个重要环节，要以应用场景为牵引，建立健全政务数据供需对接机制，满足不同部门对信息不同层次的需要。

三、以场景服务为重点，全面优化提升用户体验

一是要聚焦群众关切，精准提供服务。依托全国一体化政务服务平台，围绕企业和群众办事难、办事慢、办事繁等问题，深入了解服务需求，精准配置服务资源，以民生“小切

口”撬动政务服务“大变革”，推动“场景化服务”、“指尖式服务”、“智慧化服务”、“个性化服务”、“精准化服务”，促进政务服务从“能办”向“好办”、“愿办”的转型升级。

二要聚焦高频刚需，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。

三要聚焦弱势群体，缩小数字鸿沟。充分考虑老年人和残障等弱势群体使用习惯和办事需求，持续开展各级政务服务平台适老化及无障碍改造，全面提升政务平台适老化和无障碍服务水平，为弱势群体提供方便快捷的政务服务。聚焦日常生活涉及的出行、就医、消费、文娱等高频事项和服务场景，梳理涉及老年人和残障等弱势群体的高频服务事项，实现社会保险待遇资格认证、津贴补贴领取等老年人高频服务事项便捷办理。充分考虑各类弱势群体的实际情况，在加强智能技术建设和应用的同时，保留传统服务手段和方式。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。

四要聚焦“跨省通办”，助力便民利企。充分依托全国一体化政务服务平台，在强化国务院部门与地方政府工作协同，切实提升政务服务跨区域服务能力的基础上，推动各地区各部门横向数据共享和业务协同，大力推动“全程网办”、“异地代收代办”、“多地联办”，有效满足各类市场主体和广大人民群众异地办事需求。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，便利群众跨省办、就近办。

附 录

附录 1：省级政府调查评估指标体系

表 A-1 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	主动评价 数据汇聚 A1-1	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和省市县三级政务服务事项“好差评”主动评价数据情况。(样本数据采集和统计周期为月度和年度数据，年度统计时间截止至 2021 年 12 月 31 日，年度统计周期为 2021 年 1 月 1 日-12 月 31 日)
		差评整改和 投诉建议 A1-2	评估收到差评后，按照“谁办理、谁负责”的原则，限期整改差评，及时反馈整改结果的情况。评估各地区办理国家政务服务平台转办的政务服务投诉建议办件的办结率、通过审核率和超期率等内容。
	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、年度用户注册数量、用户活跃情况、用户信息完备情况。(样本数据采集和统计周期为月度和年度数据，年度统计时间截止至 2021 年 12 月 31 日，年度统计周期为 2021 年 1 月 1 日-12 月 31 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、年度用户注册数量及用户活跃情况。(样本数据采集和统计周期为月度和年度数据，年度统计时间截止至 2021 年 12 月 31 日，年度统计周期为 2021 年 1 月 1 日-12 月 31 日)
	用户体验度 A3	查询精准度 A3-1	通过抽查关键词的方式，重点调查评估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，调查评估各地区在国家政务服务平台和省级政务服务平台提供的服务从办事指南、用户登录、材料提交、结果反馈等过程的易用性。
	服务满意度 A4	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。通过抽查同一事项的方式，核验国家政务服务平台和省级政务服务平台法定时限和承诺时限的一致性和准确性。(数据样本：省级为省本级行政许可事项和部分高频事项，数据采集源为国家政务服务平台和省级政务服务平台；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，数据采集源为省级平台)
		减跑动	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。通过抽查同一事项的方

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		A4-2	式，核验国家政务服务平台和省级政务服务平台跑动次数的一致性和准确性。（数据样本：省级为省本级行政许可事项和部分高频事项，数据采集源为国家政务服务平台和省级政务服务平台；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，数据采集源为省级平台）
		即办程度 A4-3	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。通过抽查同一事项的方式，核验国家政务服务平台和省级政务服务平台服务事项即办件所占比例的一致性和准确性。（数据样本：省级为省本级行政许可事项和部分高频事项，数据采集源为国家政务服务平台和省级政务服务平台；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，数据采集源为省级平台。）
	服务便利化 A5	主题 集成服务 A5-1	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。重点调查评估各地区依托全国一体化政务服务平台推出的主题集成服务的集成深度、服务可用性、办理便捷性。
		减证便民 A5-2	评估各地区按照减证便民优化服务的工作部署，依据国务院、国务院相关部门、各地区文件要求，对省级政务服务平台落实证明取消清理工作情况进行检查。
		证照 免提交 A5-3	围绕办事材料关联应用、证照共享等方面，调查各地区拓展电子证照应用场景和范围的情况。重点评估在实际申报过程中，各地区依托全国一体化政务服务平台，相关申报材料通过电子证照信息共享、数据核验等方式予以免交的情况。
		电子证照便利 化 应用 A5-4	评估各地区依托省级政务服务平台，推动电子证照社会公示和便利化应用情况。重点调查评估依托省级政务服务平台和移动端，在电子亮证、扫码核验、证照下载等方面的应用情况。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		便民服务 A5-5	评估各地区推进与企业、群众生产生活密切的服务事项进驻省级政务服务平台的情况。重点调查供水、供电、供气、公证、法律援助等服务在省级政务服务平台提供情况。
	特色创新 A6	无障碍服务 A6-1	调查评估各省级政务服务网和移动端针对弱势群体的服务接入和使用情况。重点调查针对老年人和残障人士等弱势群体使用习惯和办事需求，面向弱势群体进行适老化改造和个性化服务情况。
		特色服务 A6-2	调查评估各地区结合工作实际，依托全国一体化政务服务平台，围绕疫情防控、优化营商环境、政策直达、智能审批服务等方面开展的个性化服务创新情况。
办理成熟度 B	事项办理深度 B1	材料核验 B1-1	按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网上受理和最多跑一次的事项比例。通过重点事项抽查的方式，重点围绕营商环境、弱势群体、跨省通办等方面，评估高频事项网上办理深度。（样本采集源为国家政务服务平台和省级政务服务平台）
		全程网办 B1-2	按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全程网办和零跑动的事项比例。通过重点事项抽查的方式，重点围绕营商环境、弱势群体、跨省通办等方面，评估高频事项网上办理深度。（样本采集源为国家政务服务平台和省级政务服务平台）
	数据共享 B2	政务数据目录编制 B2-1	调查评估各地区依托国家政务服务平台数据共享受理服务系统，开展本地区政务数据资源目录编制和注册工作情况。重点围绕目录的覆盖范围、颗粒度、内容、管理制度等方面进行评估。
		数据调用情况 B2-2	调查评估各地区围绕应用场景，按照需求导向的原则，申请调用国家政务服务平台政务服务数据共享接口情况。
	协同办理 B3	区域通办 B3-1	按照《国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》（国办发〔2020〕35号）提出年度任务要求，评估各省级政务服务平台推动高频政务服务事项实现“跨省通办”情况。重点关注各地区在跨省通办、区域通办的事项梳理发布、纳入国家级基本目录、统一办理标准和统一服务提供等方面情况。重点调查各地区依托全国一体化政务服务平台，按照省级统筹的原则，规范有序开展省际和市县级通办对接，避免“点

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
			对点”重复对接的情况。
		企业开办全程网办 B3-2	调查评估各地区依托省级政务服务平台，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提升企业开办服务水平的情况。
	统一身份认证 B4	统一认证系统 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。重点调查评估各地区统一身份认证系统安全防护、用户隐私保护等情况。
		统一身份认证体系接入情况 B4-2	通过重点应用、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。通过抽查方式，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。
	统一电子证照 B5	证照汇聚 B5-1	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。样本数据采集和统计周期为月度和年度数据，年度统计时间截止至 2021 年 12 月 31 日，年度统计周期为 2021 年 1 月 1 日-12 月 31 日）
		加盖电子印章 电子证照种类情况 B5-2	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 B5-3	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）
	应用支撑 B6	国家平台服务应用 B6-1	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。通过重点事项抽查的方式，调查评估国家政务服务平台各地区政务服务窗口提供服务的可用性和友好性。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		电子印章 B6-2	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 B6-3	在参照各地区人口和企业数量的基础上,评估各地区统一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、归集范围和领域等情况。(样本数据采集和统计周期为月度和年度数据,年度统计时间截止至2021年12月31日,年度统计周期为2021年1月1日-12月31日,办件信息样本范围:省本级和省、市、县三级依申请类政务服务事项。)
		用户中心 B6-4	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。
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。
		基层服务 C1-2	评估各地区依托全国一体化政务服务平台,推动政务服务向基层、向乡村(社区)延伸,打造普惠均等、便民高效政务服务的工作情况。
	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。重点调查评估各省级政务服务平台与国家政务服务平台移动端、本地区其他政务服务类、城市服务类移动端同源同质提供服务情况。(本年度数据采集源重点为App和小程序。)
		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。(本年度数据采集源重点为App和小程序)
		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移动端、各地区政务服务移动端中提供内容和应用的准确性和可用性。(本年度数据采集源重点为App和小程序)

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
	服务规范化 C3	统一入口 C3-1	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。
		服务一致性 C3-2	通过重点事项抽查，调查评估国家政务服务平台和省级政务服务平台各站点提供服务的基本信息、办理流程、受理标准等内容一致性情况，核查受理系统服务提供的一致性情况。
		数据同源 C3-3	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），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 C3-4	选择2个所辖地市，通过抽查同类事项的方式，调查评估依托全国一体化政务服务平台，政务服务大厅通过设置综合服务窗口，开展无差别服务的情况。
事项 覆盖度 D	服务事项 动态化 D1	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指南数量。各省级政务服务平台发布的公共服务事项办事指南数量。重点调查评估各地区在国家政务服务平台和省级政务服务平台办事指南发布的一致性。
		办事指南与权力清单关联度 D1-2	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。
		事项关联度 D1-3	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。
		事项动态化管理 D1-4	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。
	服务事项 标准化 D2	事项精细化管理 D2-1	通过重点事项抽查的方式，评估各省级政务服务平台提供的依申请类政务服务事项，按照受理条件不同、申报材料不同、审批标准不同的标准，通过引导、筛选等方式精细化合理编制办事指南的情况。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		标准化申报 D2-2	调查评估各地区推进同一服务事项无差别受理、同标准办理情况。重点抽查同一个事项在省、市、县三级无差别受理、同标准办理情况。
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承诺期限，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。
	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者需要到现场次数。
	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。

附录 2：重点城市调查评估指标体系

表 A-2 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	主动评价 数据汇聚 A1-1	在参照各重点城市常住人口数量、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和市县两级政务服务事项“好差评”主动评价数据情况。(样本数据采集和统计周期为月度和年度数据，年度统计时间截止至 2021 年 12 月 31 日，年度统计周期为 2021 年 1 月 1 日-12 月 31 日)
		差评整改 A1-2	评估收到差评后，按照“谁办理、谁负责”的原则，限期整改差评，及时反馈整改结果的情况。
	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。通过抽查同一事项的方式，核验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服务事项法定时限和承诺时限的一致性和准确性。(数据样本：市级为市本级行政许可事项和部分高频事项，数据采集源为国家政务服务平台和省级政务服务平台；区县为抽查 2 个区县的本级行政许可事项，数据采集源为省级政务平台。)
		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。通过抽查同一事项的方式，核验国家政务服务平台和省级政务服务平台平均跑动次数的一致性和准确性。(数据样本：市级为市本级行政许可事项和部分高频事项，数据采集源为国家政务服务平台和省级政务服务平台；区县为抽查 2

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
			个区县的本级行政许可事项，数据采集源为省级政务服务平台)
		即办程度 A3-3	通过横向对比各重点城市数据的方式，评估市本级和区县政务服务事项即办件的数量占比。通过抽查同一事项的方式，核验国家政务服务平台和省级政务服务平台政务服务事项一致性和准确性。(数据样本：市级为市本级行政许可事项和部分高频事项，数据采集源为国家政务服务平台和省级政务服务平台；区县为抽查2个区县的本级行政许可事项，数据采集源为省级政务服务平台)
	服务便利化 A4	主题 集成服务 A4-1	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，针对重点高频事项，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依托省级政务服务平台建立集成服务专区，推出高频集成服务情况。
		减证便民 A4-2	评估各重点城市按照减证便民优化服务的工作部署，依据国务院、国务院相关部门、各地区文件要求，对本城市在省级政务服务平台落实证明取消清理工作情况进行检查。
		电子证照便 利化 应用 A4-3	评估各重点城市依托省级政务服务平台，推动电子证照社会公示和便利化应用情况。重点调查依托省级政务服务平台和移动端，在电子亮证、扫码核验、证照下载等方面的应用情况。
		便民服务 A4-4	评估各重点城市推进与企业、群众生产生活密切的服务事项进驻省级政务服务平台的情况。重点调查供水、供电、供气、公证、法律援助、快递等服务在省级政务服务平台提供情况。
		特色创新 A5	无障碍 服务 A5-1

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		特色服务 A5-2	调查评估各重点城市结合工作实际，依托省级政务服务平台，围绕疫情防控、优化营商环境、政策直达、智能审批服务等方面开展的个性化服务创新情况。
办理成熟度 B	事项办理深度 B1	材料核验 B1-1	按照网上政务服务办理深度具体标准，评估各重点城市在省级政务服务平台提供的市本级行政许可类事项实现网上受理和最多跑一次的事项比例。通过重点事项抽查的方式，重点围绕营商环境、弱势群体、跨省通办等方面，评估高频事项网上办理深度。（样本采集源为国家政务服务平台和省级政务服务平台）
		全程网办 B1-2	按照网上政务服务办理深度具体标准，评估各重点城市在省级政务服务平台提供的市本级行政许可类事项实现全程网办和零跑动的事项比例。通过重点事项抽查的方式，重点围绕营商环境、弱势群体、跨省通办等方面，评估高频事项网上办理深度。（样本采集源为国家政务服务平台和省级政务服务平台）
	协同办理 B2	区域通办 B2-1	调查评估各重点城市在本区域内开展的通办服务的事项梳理发布、纳入国家级基本目录、统一办理标准和统一服务提供等方面情况。重点调查各重点城市依托省级政务服务平台，按照省级统筹的原则，规范有序开展跨省、跨市的市县级通办对接，避免“点对点”重复对接的情况。
		场景服务 B2-2	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。
	统一身份认证 B3	单点登录 B3-1	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 ^① 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 B3-2	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。
方式完备度 C	政务服务“一张网”建设 C1	一网服务 C1-1	评估各重点城市依托省级政务服务平台，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。
	移动端服务	移动应用	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已经建设的政务

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
	C2	服务 C2-1	服务类、城市服务类移动端与省级政务平台移动端同源同质提供服务情况。
		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。
	服务规范化 C3	统一入口 C3-1	通过抽查方式，评估各重点城市及所辖市直部门、区县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。
		服务一致性 C3-2	通过重点事项抽查，调查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服务的基本信息、办理流程等标准一致性情况，核查受理系统服务提供的一致性情况。
		数据同源 C3-3	通过抽查方式，评估省级政务服务平台各重点城市部门站点（频道）与市直部门相关服务渠道（站点、系统）、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	服务事项动态化 D1	办事指南发布数量 D1-1
办事指南与权力清单关联度 D1-2			评估各重点城市在省级政务服务平台发布的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。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		办件信息与事项关联度 D1-3	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。
		事项动态化管理 D1-4	通过抽查重点事项的方式，依据国务院和各省省级政府取消、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 D1-5	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。（样本数据采集和统计周期为月度和年度数据，年度统计时间截止至 2021 年 12 月 31 日，年度统计周期为 2021 年 1 月 1 日-12 月 31 日）
	服务事项标准化 D2	事项精细化管理 D2-1	通过重点事项抽查的方式，评估各重点城市在省级政务服务平台提供的依申请类政务服务事项，按照受理条件不同、申报材料不同、审批标准不同的标准，通过引导、筛选等方式精细化合理编制办事指南的情况。
		标准化申报 D2-2	调查评估各重点城市推进同一服务事项无差别受理、同标准办理情况。重点抽查同一个事项在市、县两级无差别受理、同标准办理情况。
指南 准确度	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。
	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	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。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		E2-2	
		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者需要到现场次数。
	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。

附录 3：近年省级政府一体化政务服务能力指数分析

表 A-3 近 5 年省级政府一体化政务服务能力指数分析

序号	省级政府	2021 年	2020 年	2019 年	2018 年	2017 年
		能力分组	能力分组	能力分组	能力分组	能力分组
1	北京	非常高	非常高	非常高	高	高
2	天津	高	高	高	高	中
3	河北	非常高	高	高	中	高
4	山西	中	高	高	高	中
5	内蒙古	高	高	高	中	中
6	辽宁	高	高	高	高	高
7	吉林	非常高	高	中	中	中
8	黑龙江	高	高	中	高	高
9	上海	非常高	非常高	非常高	非常高	高
10	江苏	非常高	非常高	非常高	非常高	非常高
11	浙江	非常高	非常高	非常高	非常高	非常高
12	安徽	非常高	非常高	非常高	非常高	非常高
13	福建	非常高	高	非常高	高	高
14	江西	高	高	高	高	高
15	山东	非常高	高	中	高	高
16	河南	非常高	高	高	中	高
17	湖北	非常高	高	高	高	高
18	湖南	高	高	高	高	高
19	广东	非常高	非常高	非常高	非常高	非常高
20	广西	高	高	高	高	中
21	海南	高	高	高	高	中
22	重庆	非常高	高	高	高	高
23	四川	非常高	非常高	高	高	高
24	贵州	非常高	非常高	非常高	非常高	非常高
25	云南	高	高	高	高	高
26	西藏	高	中	中	中	低
27	陕西	高	中	中	中	中
28	甘肃	高	中	中	中	高
29	青海	中	中	中	中	中
30	宁夏	非常高	高	高	高	高
31	新疆	中	中	中	低	低
32	新疆兵团	中	中	中	中	中

附录 4：近年重点城市一体化政务服务能力指数分析

表 A-4 近 4 年重点城市一体化政务服务能力指数分析

序号	重点城市	2021 年	2020 年	2019 年	2018 年
		能力分组	能力分组	能力分组	能力分组
1	广州	非常高	非常高	非常高	非常高
2	武汉	非常高	高	高	高
3	哈尔滨	非常高	高	高	高
4	沈阳	高	高	高	高
5	成都	非常高	高	高	高
6	南京	非常高	非常高	非常高	非常高
7	西安	高	中	高	高
8	长春	高	高	中	高
9	济南	高	高	中	高
10	杭州	非常高	非常高	非常高	非常高
11	大连	高	高	中	中
12	青岛	非常高	非常高	非常高	非常高
13	深圳	非常高	非常高	非常高	非常高
14	厦门	高	高	高	高
15	宁波	非常高	非常高	非常高	非常高
16	石家庄	中	中	中	中
17	太原	高	中	中	中
18	呼和浩特	高	中	中	中
19	合肥	非常高	非常高	非常高	非常高
20	福州	高	高	高	高
21	南昌	高	高	高	高
22	郑州	高	高	高	中
23	长沙	高	高	高	高
24	南宁	高	中	高	高
25	海口	高	高	中	中
26	贵阳	非常高	高	高	高
27	昆明	非常高	高	高	中
28	拉萨	高	中	中	中
29	兰州	高	中	中	中
30	西宁	中	中	中	低
31	银川	高	高	高	高
32	乌鲁木齐	中	中	中	中

附录 5：部分地区有关数字政府规划的政策文件

表 A-5 部分地区有关数字政府规划的政策文件

序号	地区	文件名称	文号
1	山西	《山西省人民政府办公厅关于印发山西省数字政府建设规划(2020-2022年)的通知》	晋政办发(2020)79号
2	辽宁	《辽宁省人民政府办公厅关于印发辽宁省“十四五”数字政府发展规划的通知》	辽政办发(2021)26号
3	吉林	《吉林省政务服务和数字化建设管理局关于印发吉林省数字政府建设“十四五”规划的通知》	吉政数综合(2021)8号
4	江苏	《江苏省政府办公厅关于印发江苏省“十四五”数字政府建设规划的通知》	苏政办发(2021)61号
5	浙江	《浙江省人民政府关于印发浙江省数字政府建设“十四五”规划的通知》	浙政发(2021)13号
6	安徽	《安徽省人民政府关于印发安徽省“数字政府”建设规划(2020-2025年)的通知》	皖政(2020)44号
7	山东	《山东省人民政府办公厅关于印发山东省数字政府建设实施方案(2019-2022年)的通知》	鲁政办发(2019)8号
8	河南	《河南省人民政府关于印发河南省数字政府建设总体规划(2020-2022年)的通知》	豫政办(2021)50号
9	湖北	《湖北省人民政府关于印发湖北省数字政府建设总体规划(2020-2022年)的通知》	鄂政发(2020)12号
10	广东	《广东省人民政府关于印发广东省数字政府改革建设“十四五”规划的通知》	粤府(2021)44号
11	广西	《广西壮族自治区人民政府办公厅关于印发广西推进数字政府建设三年行动计划(2018-2020年)的通知》	桂政办发(2018)99号
12	四川	《四川省人民政府关于印发〈四川省“十四五”数字政府建设规划〉的通知》	川府发(2021)24号
13	陕西	《陕西省人民政府办公厅关于印发数字政府建设“十四五”规划的通知》	陕政办发(2021)27号
14	甘肃	《甘肃省人民政府关于加强数字政府建设的意见》	甘政发(2021)69号
15	宁夏	《宁夏回族自治区人民政府关于印发宁夏回族自治区数字政府建设行动计划(2021年-2023年)的通知》	宁政发(2021)11号

附录 6：各地区政务服务（数据管理）机构设置情况

31 个省（自治区、直辖市）中，29 个地区共成立了 40 余个副厅级及以上的数据管理机构或政务服务机构（部分地区相关机构分设）。

表 A-6 各地区数据管理机构或政务服务机构梳理

序号	地区	机构名称	机构情况	级别
1	北京	北京市政务服务管理局	行政	正厅级
		北京市大数据管理局	行政	正厅级
2	天津	天津市政务服务办公室（市营商环境办公室）	行政	正厅级
		天津市大数据管理中心	事业	副厅级
3	河北	河北省政务服务管理办公室	行政	正厅级
4	山西	山西省行政审批服务管理局（省政务信息管理局）	行政	正厅级
5	内蒙古	内蒙古自治区政务服务局	行政	副厅级
		内蒙古自治区大数据发展管理局	事业	正厅级
6	辽宁	辽宁省营商环境建设局（省政务服务管理办公室、省大数据管理局）	行政	正厅级
7	吉林	吉林省政务服务和数字化建设管理局	行政	正厅级
8	黑龙江	黑龙江省营商环境建设监督局	行政	正厅级
9	上海	上海大数据中心	事业	副厅级
10	江苏	江苏省政务服务管理办公室	行政	正厅级
		江苏省大数据管理中心	事业	副厅级
11	浙江	浙江省大数据发展管理局	行政	副厅级
12	安徽	安徽省数据资源管理局（省政务服务管理局）	行政	正厅级
13	福建	数字福建建设领导小组办公室（省大数据管理局）	行政	副厅级
14	江西	江西省政务服务管理办公室	行政	副厅级
		江西省信息中心（省大数据中心）	事业	副厅级
15	山东	山东省政务服务管理办公室	行政	副厅级
		山东省大数据局	行政	正厅级

序号	地区	机构名称	机构情况	级别
16	河南	河南省行政审批和政务信息管理局	行政	副厅级
		河南省政务大数据中心	事业	副厅级
17	湖北	湖北省政务管理办公室	行政	副厅级
18	湖南	湖南省政务管理服务局	行政	副厅级
		湖南省政务服务和大数据中心	事业	副厅级
19	广东	广东省政务服务数据管理局	行政	正厅级
20	广西	广西壮族自治区大数据发展局 (政务服务监督管理办公室)	行政	正厅级
21	海南	海南省大数据管理局	法定机构	正厅级
		海南省人民政府政务服务中心	事业	正厅级
22	重庆	重庆市大数据应用发展管理局	行政	正厅级
23	四川	四川省大数据中心	事业	正厅级
		四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心	事业	正厅级
24	贵州	贵州省大数据发展管理局	行政	正厅级
		贵州省政府政务服务中心	事业	副厅级
25	云南	云南省政务服务管理局	行政	副厅级
26	陕西	陕西省政务大数据局	行政	正厅级
		陕西省政务大数据服务中心	事业	正厅级
27	甘肃	甘肃省大数据管理局	行政	正厅级
		甘肃省大数据中心	事业	正厅级
28	青海	青海省政务服务监督管理局	行政	副厅级
29	新疆	新疆维吾尔自治区政务服务和公共资源交易中心	事业	正厅级

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 王 平 隋 心

梅 澎 刘彬芳 王 琦 张 腾

数据分析员：

张亚静 朱 嫜 刘 泓 荣奕源 王烨国

电子政务系列报告：

《联合国电子政务调查报告（中文版）》

《中国数字政府建设报告（蓝皮书）》

《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》

《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（2022）》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。