国务院办公厅电子政务办公室

国办电政函〔2019〕177号

关于开展2019年网上政务服务能力第三方调查评估的通知

各省、自治区、直辖市人民政府办公厅，新疆生产建设兵团办公厅：

为贯彻落实党中央、国务院关于深入推进“互联网+政务服务”的相关要求，以评估评价为手段不断提升各地区网上政务服务能力和水平，进一步推动政务服务从政府供给导向向群众需求导向转变，国务院办公厅电子政务办公室将委托中央党校（国家行政学院）电子政务研究中心，开展2019年省级政府网上政务服务能力第三方评估工作，请配合做好有关工作。

为及时沟通和协调第三方评估相关工作，请指定1名联系人，做好具体联络工作。请于2019年9月10日前将联系人信息（包括姓名、职务、办公电话、手机号码）送国务院办公厅电子政务办公室。

国务院办公厅电子政务办公室联系人：

孙富安　联系电话：010-63095854　15201670656

中央党校（国家行政学院）电子政务研究中心联系人：

魏　华　联系电话：010-68928891　18611863686

2019年8月19日

附件:

2019年省级政府网上政务服务能力第三方调查评估工作方案

为贯彻落实党中央、国务院关于深入推进“互联网+政务服务”的相关要求，根据《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）有关规定和全国一体化在线政务服务平台2019年度重点建设任务部署，制定本评估工作方案。

一、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，对一体化在线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网上政务服务发展水平。

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在线政务服务平台，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，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，推动全国政务服务一体化平台建设迈向新阶段、实现新跃升。

实效性。本次评估从推动实现政务服务标准化、便捷化、

平台化、协同化的目标出发，按照“以用户为中心”的原则，以办事对象“获得感”为第一评价标准，注重对“互联网+政务服务”实际应用效能进行评估，以帮助各地区及时发现网上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。

二、评估对象

31 个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团。

三、评估指标体系

2019 年评估指标体系将在联合国电子政务调查评估（EGDI）框架下，充分吸收以往评估经验的基础上，从加快构建以国家政务服务平台为总枢纽的全国一体化在线政务服务平台，在更大范围实现“一网通办”、异地可办等方面，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、服务事项覆盖度以及办事指南准确度 5 个方面，建立面向用户的评估指标体系，指标权重及评估要点如下:

指标	权重	评估要点
在线服务成效度（好差评制度建设）	20%	重点从“效能可评”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	25%	重点从“业务可办”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	20%	重点从“渠道可达”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	20%	重点从“事项可见”角度，衡量事项清单和办事指南的规范化梳理和标准化发布情况。

办事指南准确度	15%	重点从“指南可用”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。

本次评估指标体系共包含 5 项一级指标，23 项二级指标，81 项三级指标。

四、数据采集源

（一）31 个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团省级政务服务平台相关数据。

（二）国家政务服务平台汇聚接入的各地区相关数据。

五、评估工作安排

（一）评估采样（10 月 20 日—12 月 31 日）。按照评估指标要求，进行数据采样。

（二）统计评分（2020 年 2 月 20 日前）。结合评估指标，根据日常监测、评估采样情况，形成评估结果报告。

2019年省级政府网上政务服务能力第三方评估指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
在线服务成效度（好差评制度建设）	“好差评”工作机制建设	推进机制	评估各地区建立完善政务服务“好差评”工作机制情况。重点调查围绕服务评价、实时上报、差评核实、整改反馈等环节，构建“好差评”闭环工作流程的情况。
		结果运用	评估是否将“好差评”结果纳入部门年度目标考核。
	统一“好差评”系统	系统建设	评估各地区省级网上政务服务平台“好差评”系统建设情况。重点调查各地区依托“好差评”系统，按照一体化平台统一评价等级要求，整合原有政务服务评价渠道，多渠道（PC端、短信、APP、小程序、实体大厅评价器）开展服务评价的情况。
		服务覆盖度	评估各地区省级网上政务服务平台“好差评”系统服务覆盖情况。重点调查各地区基于一体化在线政务服务平台，推动实现“好差评”线上全覆盖、线下全联通、数据全汇聚、结果全公开的情况。
	用户使用度	个人用户	在参照各地区常驻人口数量基础上，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数量。（时间截止日期为：2019年12月1日）

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		法人用户	在参照各地区注册企业数量基础上，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数量。（时间截止日期为：2019 年 12 月 1 日）
		网上受理率	评估通过省级网上政务服务平台受理的省本级行政许可事项办件数量占比。（统计周期为为：2019 年 1 月 1 日-12 月 1 日）
	服务便捷度	查询服务	评估各地区提供服务的便捷情况。通过抽查方式，重点评估考核省级网上政务服务平台提供的检索、导引、智能客服等查询服务的精准性和便捷性。
		服务引导	通过重点服务场景抽查的方式，调查服务提供的引导场景易用性和友好性。重点调查服务从引导到在线提交服务过程中，页面数量、点击次数等用户体验情况。
	服务满意度	减时间	通过横向数据对比的方式，调查评估各地区省本级行政许可事项承诺时限的平均时限在法定时限基础上缩减的比例。
		减材料	通过重点事项抽查、横向数据对比的方式，评估通过电子证照共享和政务信息共享核验手段减少用户提交材料的工作情况。重点调查评估各地区按照减

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
			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。
		减环节	通过重点事项抽查、横向数据对比的方式，评估审批环节简化，重复环节归并的情况。通过重点事项抽查的方式，评估各地区围绕企业开办、投资项目审批、工程建设项目审批、不动产登记等领域的高频事项，优化政务服务流程，减少繁琐环节，提升用户体验的情况。
		减跑动	通过重点事项抽查、横向数据对比的方式，调查评估各地区省本级行政许可事项平均跑动次数。
		即办程度	通过横向数据对比的方式，调查评估各地区省本级行政许可事项即办件的数量占事项总数的比例。
	协同办理	区域内通办	通过重点事项抽查的方式，按照《关于进一步推进政务服务“一网通办”有关工作的通知》提出的工作要求，评估各地区通过数据共享、业务系统、线上线下融合等措施，推动开展高频政务服务事项辖区内“一网通办”情况。
	特色创新	主题集成服务	通过重点事项抽查的方式，评估各省级网上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

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
			调查评估各省级网上政务服务平台提供的主题集成式服务的可用性。
		特色服务	调查评估各地区根据当地实际，依托全国一体化在线政务服务平台，开展个性化服务创新情况。
在线办理成熟度	事项办理深度	信息发布（Ⅰ级）	按照网上政务服务办理深度具体标准①，评估各省级网上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）	
		材料核验（Ⅲ级）	
		全程网办（Ⅳ级）	
	统一事项管理	政务服务事项库	评估各省级网上政务服务平台政务服务事项库建设情况。
		统一编码	评估各省级网上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。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		事项精细化管理	评估各省级网上政务服务平台提供的省本级依申请类政务服务事项②，按照可网上运行的最小颗粒度标准，围绕受理条件、申请材料、办理流程等要素，精细化编制办事指南情况。
		事项动态化管理	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，评估省级网上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	网上统一身份认证体系	评估各省级网上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。重点调查各省级网上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	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。
		统一身份认证体系接入情况	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。
	统一查询咨询	统一查询	评估各省级网上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
		统一咨询投诉	评估各省级网上政务服务平台统一咨询投诉系统建设情况。
		统一热线	评估各地区按照"一号对外、渠道联动、分类处置"的要求，构建专业咨询服务系统情况。
	统一 电子证照	证照汇聚	在参照各地区人口数量和企业数量基础上，评估各地区汇聚到国家政务服务平台证照且有正式数据的种类和数量。
		加盖电子印章 电子证照 种类情况	评估省级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	评估各地区汇聚到国家政务服务平台中的省级证照，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。
	应用支撑	场景服务	评估各地区在国家政务服务平台旗舰店提供的服务应用情况。
		服务连通度	评估各地区在国家政务服务平台旗舰店和直通地方政府服务等栏目提供的服务应用友好性、兼容性、可用性等用户体验情况。重点调查评估各地区提供服务的内容和链接的准确性和可用性。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		电子印章	评估汇聚到国家政务服务平台的省级印章备案情况。
		办件信息汇聚	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。重点调查评估办件数据归集数量、归集质量、归集范围等情况。
		网上政务服务评估系统	评估各省级网上政务服务平台通过网上评估系统，实时监测事项、办件、业务等信息数据，实现常态化、动态化精准监督的情况。
		网上支付	评估各省级网上政务服务平台实现网上支付的情况。
		用户中心	评估各省级网上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服务订阅、推送等方式，提供个性化主动服务的功能及内容。
服务方式完备度	政务服务“一张网”建设	省级平台一网服务	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	评估各省级网上政务服务平台在统一规划、统一标准的基础上，实现网上政务服务省、市、县、乡镇（街道）、村（社区）的覆盖程度。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		进驻部门	评估国家政务服务平台和各省级网上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，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。
		统一入口	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。
	移动端服务	移动端建设	评估各省级网上政务服务平台是否提供移动端服务。重点调查评估各地区依托一体化在线政务服务平台提供移动政务服务的情况。
		省级平台 移动端应用服务	评估各省级网上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	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	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。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
	服务同源	多渠道数据同源	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	通过抽查方式，评估各省级网上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。
		所辖地市数据同源	通过抽查方式，评估各省级网上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。
服务事项覆盖度	事项清单公布情况	清单类型	评估各地区制定发布相关清单的情况。重点调查权责清单、通办事项清单、收费清单、中介清单、跑动次数清单等制定情况。
		公共服务清单公布情况	评估各地区公共服务事项清单梳理和公布情况。重点调查各地区围绕教育、医疗、住房、社保、民政以及扶贫等与群众日常生产生活密切相关的领域，梳理公共服务事项清单的情况。
		零跑腿或最多跑一次清单公布情况	评估各地区以企业和群众办事"少跑腿"为目标，梳理发布的“零跑腿”或“最多跑一次”事项清单情况。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
	办事指南发布情况	依申请事项办事指南发布数量	评估各地区在省级网上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	评估各省级网上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产生活密切相关的领域，编制公共服务办事指南情况。
		覆盖类型	评估各地区省本级政务服务事项纳入省级网上政务服务平台管理的事项类型范围。（类型以各地区公布的权力清单内容为准，参照行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他和公共服务的分类）
		办事指南与权力清单关联度	评估各省级网上政务服务平台行政许可事项办事指南与权力清单是否实现信息集中关联提供。
	事项标准化程度	国家基本目录对应情况	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	评估各地区汇聚到国家政务服务平台的各省本级政务服务事项办件信息与事项关联情况。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		办事指南要素完备程度	以《国家政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单第 2 部分：要素要求》为标准，评估省级网上政务服务平台发布的行政许可事项办事指南要素数量。
		要素规范统一	评估各省级网上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。
办事指南准确度③	基本信息	办件类型	逐事项逐要素检查，评估是否明确标注事项的办件类型（如：承诺件、即办件）。
		事项编码	逐事项逐要素检查，评估是否明确标注事项的编码。
		法定办结时限	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	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	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	逐事项逐要素检查，评估是否明确标注该事项受理的时间周期，如【星期一至星期五：上午 09:00-12:00,下午 13:00-17:00】。
		联系电话	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。
		设定依据	逐事项逐要素检查，评估是否明确标注该事项办理依据的法律、法规、文件的名称和所引用的条项和款项的具体内容。
		中介机构或特殊环节	逐事项逐要素检查，评估是否明确提供涉及评审、评估、现场勘查等特殊环节信息的明确标注。
	申请材料	材料名称	逐事项逐要素检查，评估是否明确注明该事项受理所需材料名称，且材料名称不存在有歧义的描述，如【存在“其他材料”、“相关材料”等兜底性用词】。
		材料来源或出具单位	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。
		介质要求	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介质要求，如

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
			【原件、复印件、电子版】。
	办理流程	流程环节完备性	逐事项逐要素检查，评估事项提供的办理流程是否涵盖受理、审核、审批、办结、送达等环节内容，具体环节以实际办理环节设置为准。
		流程内容详实性	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。内容应包含办理时限、办理人员、审批标准等信息内容。
		到办事现场次数	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	空表下载服务	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	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。

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程序，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程序，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省本级行政许可类事项办事指南。