

湖南省政务管理和服务局

湖南省政务管理和服务局 关于做好 2021 年省级政府一体化政务服务能力（政务服务“好差评”）第三方评估迎检工作的通知

省直有关单位，各市州行政审批局（政务服务中心）：

为贯彻落实国务院办公厅电子政务办公室《关于开展 2021 年度省级政府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的通知》（国办电政办函〔2021〕67 号）精神，全面提升我省一体化政务服务能力，持续擦亮“一件事一次办”品牌，着力破解系统对接难、数据共享难、业务协同难等突出问题，经省政府办公厅领导同意，现就做好 2021 年省级政府一体化政务服务能力第三方评估迎检工作通知如下：

一、工作目标

对标 2021 年第三方评估 55 项考核指标，到 2021 年 11 月底前，全面完成政务服务事项标准化、规范化、便利化（以下简称“三化”）攻坚行动，建立健全事项动态管理机制，持续推进政务服务减时间、减环节、减材料、减跑动，提升即办件比例，提高网办深度。持续做好一体化政务服务平台与各部门业务系统对接，全量汇聚各类政务数据和电子证

照，实现业务协同。加快编制政务数据资源目录和供需对接清单，加强政务数据资源共享使用，有效破除数据孤岛。实现更多便民服务事项和特色服务接入省“互联网+政务服务”一体化平台，推动政务服务在移动端广泛应用，促进全省政务服务成效度、办理成熟度、方式完备度、事项覆盖度、指南准确度持续提高，“一件事一次办”政务服务品牌影响力和企业群众获得感显著提升。

二、主要任务

（一）全面完成“三化”攻坚行动。各级各部门要对发布的事项实施清单填报质量进行核查，确保实施清单 100% 填报并发布。进一步压缩承诺办理时限，梳理优化办事流程，精简、合并不必要的办事环节，全面提升事项网办深度。全省平均“减时间”比例不低于 70%，“最多跑一次”事项占比不低于 95%，即办事项占比不低于 50%，全程网办事项占比不低于 70%。

（二）建立健全事项动态管理机制。全面启用“三化”梳理后的政务服务事项库，同步建立事项动态管理机制，实现政务服务事项在全省各级政务服务大厅、省“互联网+政务服务”一体化平台、移动端等多渠道同源发布、动态更新、联动管理。

（三）持续推进系统深度对接。推进各级各部门政务服务业务办理系统、各市州政务服务平台与省“互联网+政务服务”一体化平台深度对接，实现统一服务入口、统一身份认证、统一数据汇聚、统一预约和统一监管，提升业务协同和整体服务能力。

（四）强化政务服务“一张网”建设。各级各部门要对本地区本部门网上服务渠道（站点、系统、移动端）与省“互联网+政务服务”一体化平台提供的政务服务事项名称、事项数量、办事指南、办理流程等是否一致进行自查，坚决避免数据非同源、多平台（多门户）提供服务，造成企业群众网上办事“进多站、跑多网”。

（五）完善统一身份认证体系。各级各部门要全面核实本地区本部门政务服务平台（系统）用户身份认证情况，确保与省“互联网+政务服务”一体化平台统一身份认证系统实现用户信息互认互信，避免企业群众办事反复、多次注册验证。对网上注册认证功能与统一身份认证系统安全防护、用户隐私保护等情况进行自查，确保认证安全。

（六）提升省级政务服务平台移动端应用能力。加强新湘事成 APP 和“一件事一次办”小程序建设，推动公安、人社、教育、民政、住房、卫生健康、市场监管等重点领域高频服务事项入驻移动端，扩大移动服务范围，提升移动服务友好性、兼容性、可用性等用户体验。各级各部门要对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进行自查，确保服务可用性和一致性。

（七）推动办件数据全量汇聚。加强全省（省、市、县、乡、村五级）办件数据汇聚监管，持续提升办件质检合格率，确保办件数据汇聚完整、准确、及时、全量推送至省“互联网+政务服务”一体化平台。

（八）加强“好差评”制度建设。各级各部门要根据“好

差评”数据汇集规范，及时准确上传全量评价数据；要梳理事项“三化”过程中的评价数据汇集情况，确保评价数据不漏、不少、不错；积极开通政务短信离场评价渠道，完善宣传标语告知、评价标识提醒、服务语言指引等评价引导规范，切实提升服务的主动评价率和评价可信度；及时完成差评的回访整改，并将处置结果及时、全量归集至省“互联网+政务服务”一体化平台，实现全省政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。

（九）加强电子证照汇聚应用。按照国家电子证照工程标准，推进证照电子化，大幅增加加盖电子印章或加签数字签名的电子证照种类，分级分类汇聚电子证照信息，向全省统一的电子证照库归集。重点实现企业营业执照、身份证、学历证书、社会保障卡、出生医学证明、医保电子凭证、不动产权证、结婚证等高频电子证照数据全量汇聚，推动高频办事事项证照免提交。切实提升省“互联网+政务服务”一体化平台和移动端，在电子亮证、扫码核验、证照下载等方面的应用深度和广度。

（十）加快“跨域通办”“跨省通办”进度。依托省“互联网+政务服务”一体化平台加快推进长株潭“跨域通办”，并在全省范围内推行跨区域通办。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）相关要求，配合国家部委加快实现今年74项跨省通办事项在全省落地。跨省通办事项已纳入国家基本目录的，各级各部门按照事项目录行使层级，要做到应引用必引用，已引用事项的实施清单及时填报发布。

国务院办公厅电子政务办公室

国办电政函〔2021〕67号

关于开展 2021 年度省级政府 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、国务院关于加强数字政府建设的决策部署，加快推进政务服务标准化、规范化、便利化。经国务院领导同志同意，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，2021 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 2021 年度省级政府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。现将《2021 年度省级政府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》印发给你们，请配合做好相关工作。

为及时沟通和协调第三方调查评估相关工作，请指定一

名联系人，做好具体联络工作，并于 2021 年 10 月 10 日前将联系人信息（包括姓名、单位、职务、办公电话、手机号码）报送国务院办公厅电子政务办公室和中央党校（国家行政学院）电子政务研究中心。

国务院办公厅电子政务办公室联系人：

孙富安 联系电话：010-55605473

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

附件：2021 年度省级政府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



2021 年度省级政府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

为贯彻落实党中央、国务院关于加强数字政府建设的决策部署，推进政务服务标准化、规范化、便利化，提升全国一体化政务服务平台“一网通办”服务能力，以“好差评”推动政务服务提质增效，2021 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 2021 年度省级政府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。结合 2021 年深化“放管服”改革整体部署和全国一体化政务服务平台年度工作重点，制定本调查评估工作方案。

一、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，采取实时信息监测、后台信息抓取等手段，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。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。从提升一体化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。

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

2021 年度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，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、事项覆盖度以及指南准确度 5 个方面，建立面向用户的评估指标体系，指标评估要点如下：

指标项	权重	评估要点
服务成效度 （“好差评”制度建设）	25%	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	25%	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	20%	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	15%	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	15%	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。

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）。

四、评估导向

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，加快实现政务服务快办、好办、易办，让市场主体和群众依规办事不求人。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二中、三中、四中、五中全会精神，围绕深化“放管服”改革整体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产品和服务应用等方面，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深化“放管服”改革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“服务场景”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，避免年底突击汇聚数据，数据采集周期改为按月度进行统计。

五、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和对外服务的各地区相关数据。

六、评估时间安排

（一）发布评估方案（2021年9月底左右）。充分吸收

各地区及专家建议，确定评估方案，由国务院办公厅电子政务办公室印发《2021 年度省级政府一体化政务服务能力第三方调查评估工作方案》。

（二）数据采集（2021 年 10 月 20 日—12 月 31 日）。按照评估指标要求，对国家政务服务平台和省级政务服务平台进行线上数据采集。国家政务服务平台相关数据截止至 2021 年 12 月 31 日。

（三）数据分析（2022 年 2 月底前）。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，对采集数据进行全方位分析研判。

（四）编制报告（2022 年 3 月底左右）。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。按程序报批后，适时发布评估报告。

2021 年度省级政府一体化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
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载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 ^① 、年度用户注册数量、用户活跃情况、用户信息完备 ^② 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。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		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云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。
		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云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）
	服务满意度 A4	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。）

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		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，开展一网通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系统集成深度、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。
	服务便利化 A5	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。
		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。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
办理成熟度 B	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。
	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 ^③ ，评估各省级政务服务网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网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。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
	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 and 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)
		加章电 印章电 证照类 证照类 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。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		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。
		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。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
	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。(本年度数据采集重点为 App 和小程序)
	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。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
		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政务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 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。
		办件信息与事项关联度 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，依据国务院和各省各级政府取消、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。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
指南 准确度 ^④ E	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。
		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。
	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】。

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
	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。

① 用户总数量、年度用户注册数量数据样本为：各地区汇聚至国家政务服务平台的实名用户数量和实际入库数量。企业注册用户同上。

② 个人用户实名要素信息参照标准为已经印发的国家政务服务平台身份认证标准规范。用户完备度情况指注册用户的手机号码、身份证号、身份证有效期起止时间等要素。

③ 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。整个办理流程应到现场不超过 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。

④ 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，重点核查各采集源之间要素信息一致性。