

云南省人民政府办公厅

云政办函〔2017〕194号

云南省人民政府办公厅关于认真做好 网上政务服务平台自查整改工作的通知

各州、市、县、区人民政府，省直各委、办、厅、局：

国务院办公厅近期随机抽查了全国30个省级、42个地市级、129个区县级互联网政务服务平台功能和企业设立登记、教师资格认定、排污许可证核发等865个与企业群众生产生活密切相关的高频服务事项，发现了平台存在的问题，印发了《国务院办公厅关于全国互联网政务服务平台检查情况的通报》（国办函〔2017〕115号）。为认真做好抽查发现问题的自查整改落实，结合全省网上政务服务平台建设工作实际，经省人民政府同意，现将有关事项通知如下：

一、聚焦突出问题，抓好自查整改落实

国办函〔2017〕115号文件指出，各地互联网政务服务平台（包含政务服务网站、网上审批大厅、网上办事大厅、电子政务大厅等，下同）主要存在政务信息不共享、平台功能不完善、服务信息不准确等5个方面的突出问题：

(一) 办事入口不统一。统一办事入口是方便群众找到和使用互联网政务服务平台的首要条件。但一些地方存在互联网政务服务平台与政府门户网站“两张皮”，甚至出现同一事项内容不同、名称不一、标准各异的情况，导致办事平台不好找、企业群众不愿用。抽查发现，26%的互联网政务服务平台未与本级政府门户网站前端整合，不能提供统一服务入口。临沧市、昆明市盘龙区、普洱市孟连县被点名通报。（详见附件1）

整改措施：通过各级政府门户网站和省直部门网上办事大厅与省级统一新建的全省网上政务服务平台前端整合，做到互联网用户整合、事项统一和网上申报渠道无缝衔接，确保实现全省政务服务的入口统一。

责任单位：省直有关部门，各州、市、县、区人民政府。

完成时限：2017年11月30日前。

(二) 政务信息不共享。政务信息共享是多平台多系统联动、简化优化办事流程的必要条件。抽查发现，部分互联网政务服务平台未能与部门办事系统实现统一身份认证、一号登录，办事系统之间数据不能共享利用，导致企业群众办事需要在多个平台和系统间重复注册登录，网上办事变得繁琐复杂，降低了办事体验。同时，在国务院第四次大督查中，我省被要求整改落实。

整改措施：严格按照《云南省人民政府办公厅关于开展政务服务信息资源共享督促检查工作的通知》（云府办明电〔2017〕61号）要求，通过全省网上政务服务平台与部门办事系统进行

数据对接，实现统一身份认证、单点登录和信息共享、业务协同，做到“一号申请、一网通办”。

责任单位：云府办明电〔2017〕61号文件中明确的省直部门。

完成时限：2017年11月30日前。

（三）事项上网不同步。各级政务服务平台为方便群众办事，均按照部门或个人、法人等主题对政务服务事项分类设置。抽查发现，由于服务事项梳理上网跟不上平台建设步伐，68%的平台存在部分栏目下无内容的问题，导致“有路无车”、平台不能用。迪庆州，昭通市大关县、镇雄县，文山州麻栗坡县，临沧市双江县、凤庆县，普洱市澜沧县、孟连县、西盟县，昆明市盘龙区，楚雄州双柏县，曲靖市陆良县等被点名通报。（详见附件1）

整改措施：各地、有关部门按照事项要素规范，在新建平台上正确选择主题服务分类，做到政务服务事项全面公开、分类准确、应上尽上，避免出现“有栏目无内容、有部门无事项、空架子不实用”等问题。

责任单位：省编办，省直有关部门，各州、市、县、区人民政府。

完成时限：2017年11月30日前。

（四）平台功能不完善。畅通咨询渠道和提供精准的站内搜索是互联网政务服务平台能办事、好办事的重要保障。抽查发现，87%的平台咨询投诉渠道真实有效，但回复不及时的情况比

较突出，38%的平台对用户咨询问题超过5个工作日未作答复。22%的平台搜索功能不可用，州市、县级平台尤为突出。一些平台无搜索功能，一些平台无法搜索到已有服务事项，搜索功能成为摆设。临沧市和双江县、凤庆县，普洱市澜沧县、西盟县、孟连县，楚雄州双柏县，曲靖市陆良县，文山州麻栗坡县，昭通市大关县、镇雄县等被点名通报。（详见附件1）

整改措施：全省网上政务服务平台统一完善网上注册、搜索、咨询等功能问题；各地、有关部门明确专门人员，解答网上政务服务平台提交的咨询投诉问题，确保公众能够“找得到、问得清”。

责任单位：省政府办公厅，省直有关部门，各州、市、县、区人民政府。

完成时限：2017年11月20日前。

（五）服务信息不准确。办事服务信息清晰准确是实现“群众少跑腿”的必要条件。被抽查的政务服务事项中，有25%只提供了申请、受理、审查等办事环节名称，未对各环节要求进行具体清晰描述；33%未明确办理时限、收费标准、联系方式等要素；13%对办理材料表述不清晰，存在“根据有关法律法规规定应提交的其他材料”等类似表述或兜底性条款；41%未提供办事表格下载，48%未提供表格填写说明或示范文本；55%未明确办理材料格式要求，比如原件/复印件、纸质版/电子版、份数等。办事指南不实用已经成为受企业群众诟病的痛点。迪庆州，临沧

市和双江县、凤庆县，昭通市大关县、镇雄县，文山州麻栗坡县，普洱市澜沧县、西盟县、孟连县，昆明市盘龙区，楚雄州双柏县，曲靖市陆良县等被点名通报。（详见附件 1）

整改措施：按照《云南省人民政府办公厅关于认真做好各级政务服务事项梳理录入工作的通知》（云政办函〔2017〕111号）要求，各地、有关部门组织梳理规范录入全省网上政务服务平台的政务服务事项，逐一对照检查，进一步规范和完善办事指南，详细列明依据条件、流程时限、收费标准、注意事项、联系方式等；明确提交材料的名称、依据、格式、介质、份数、签名签章等要求，并提供规范表格、填写说明和示范文本。除办事指南明确的条件外，不得自行增加办事要求，不得存在模糊不清的表述。

责任单位：省编办，省直有关部门，各州、市、县、区人民政府。

完成时限：2017年11月30日前。

以上问题主要反映在2015年8月建成运行的全省行政审批网上服务大厅中。根据省人民政府的部署要求，全省统一新建的网上政务服务平台将于2017年12月1日上线试运行，国务院办公厅也将同步开展随机抽查核查和第三方评估。各地、有关部门要针对上述问题，认真对照《全国互联网政务服务平台检查指标》（详见附件2），并在未上线运行的新建平台上逐项做好自查清理整改，进一步规范政务服务事项，完善区划、部门、人员、

流程配置等基础数据，确保平台顺利上线运行，真正便利企业群众办事创业。

二、围绕评估指标，完善平台服务功能

2017年11月1日—12月31日，国务院办公厅委托国家行政学院电子政务研究中心，对各省（区、市）政府网上政务服务开展第三方评估工作，重点从服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度、在线办理成熟度、在线服务成效度5个方面，建立客观有效的评估指标体系（包含5项一级指标、17项二级指标、79项三级指标，详见附件3），并且通过全方位多维度的量化评估指标，科学、客观地反映各地网上政务服务发展水平。

本次评估将以第三方的视角，从政务服务的供给侧和需求侧两个维度，突出以用户为中心和导向性、客观性、实用性的原则，以办事对象“获得感”为第一标准，强化办事对象在获取政务服务过程中的便捷度和满意度，采取实时信息采集、后台信息抓取、书面问卷调查等手段，以用户体验和技术支撑为核心，采集和监测各地网上政务服务平台提供的政务服务事项和有关数据，核查发现存在问题，规范行政权力运行，优化政务服务供给，形成以评价考核推执行、以评价反馈促改进的闭环管理模式，推动实现政务服务标准化、精准化、便捷化、平台化、协同化的目标。

由于本次评估直接从各地网上政务服务平台提供的政务服务

事项、有关主管部门信息系统数据和日常工作中的统计数据、填报数据、问卷调查等方面进行信息采集，各地、有关部门要严格对照评估指标体系的评估要点，逐项细化，严格把关，明确责任人和完成时限，确保 2017 年 11 月 30 日前完成工作任务。

三、有关要求

(一) 各州、市、县、区人民政府和省直有关部门要严格按照国务院、省人民政府关于推进“互联网+政务服务”和政务信息资源共享工作的要求，仔细对照互联网政务服务平台检查和评估指标，坚持问题导向，认真开展自查清理和全面整改，确保不出现国务院办公厅通报互联网政务服务平台存在的问题，并将自查整改情况于 2017 年 12 月 20 日前报省政府办公厅。各州、市人民政府统一汇总上报本级和所属县、市、区的自查整改情况。

(二) 国务院办公厅和省政府办公厅将对各地、有关部门自查整改情况开展抽查核查，及时通报核查结果和存在的问题，并纳入 2017 年政务公开和政务服务年度工作目标综合考评内容，给予相应扣分处理。对没有按时按质按量完成工作任务，影响全省“互联网+政务服务”工作整体推进的部门、单位和责任人，将按照有关规定严肃问责。

联系人：省政府办公厅督查三处谢艳春、王浩，电话（传真）：0871—63661963、68226801，电子邮箱：ynzfdcsc@126.com。

- 附件：1. 国务院办公厅通报我省互联网政务服务平台问题清单
2. 全国互联网政务服务平台检查指标
3. 2017年省级政府网上政务服务第三方评估指标体系

云南省人民政府办公厅

2017年11月9日

（此件公开发布）

附件 1

国务院办公厅通报我省互联网 政务服务平台问题清单

地区名称	存在问题	问题/名称	具体内容
省级	平台功能	1. 整栏目空白	个人办事：生育收养、婚姻家庭、产权登记、兵役
		2. 在线注册功能不可用	注册时不能收到验证码
临沧市	平台功能	1. 入口不统一	未与本级政府门户网站前端整合，形成统一服务入口
		2. 整主题空白	审批部门—市统计局 个人服务：纳税缴费、户籍管理、生育收养、死亡殡葬、知识产权、兵役、港澳台侨
		3. 站内搜索不可用	搜索网站上已有的“特种设备作业人员资格认定”服务事项，搜索不到
		4. 在线注册功能不可用	验证码无法获取
		5. 咨询投诉功能不可用	首页—我要咨询。7月7日提交咨询投诉问题，超过5个工作日未反馈咨询投诉结果
	服务事项	公司及其分公司设立登记	(1) 办事指南要素不全面，缺失办事依据 (2) 未提供表格下载及填写示范获取渠道
迪庆州	平台功能	整栏目空白	投资动态、法律、规章及地方性法规 个人办事：户籍管理、房屋建设、婚姻家庭、民族宗教、产权登记、死亡殡葬、知识产权、兵役 单位办事：投资审批、水利水务、破产注销、质量监督、文物保护、金融服务、公安消防、知识产权、涉外服务、司法公证、检验检疫 迪庆州科技局、迪庆州文化局

地区名称	存在问题	问题/名称	具体内容
迪庆州	服务事项	1. 公司、公司 分公司登记	办理材料未明确格式要求，部分材料未明确纸质版/电子版、份数等要求
		2. 药品经营许 可证（零售）	（1）办事材料未明确格式要求，部分材料未明确原件/复印件、纸质版/电子版、份数等要求 （2）办理材料存在含糊不清表述，具体为“法律、法规及州局要求提供的其他材料”
		3. 州级中等专 业学校、州内普 通高中教师资 格认定	办理材料未明确格式要求，部分材料未明确原件/复印件、纸质版/电子版、份数等要求
		4. 特种设备作 业人员考核	（1）办理材料未明确格式要求，部分材料未明确纸质版/电子版、份数等要求 （2）未提供填写说明或示范文本获取渠道
临沧市 凤庆县	平台功能	1. 整栏目空白	个人办事：文化体育、民族宗教、司法公证、产权登记、知识产权、兵役、涉外服务、港澳台侨 单位办事：新闻广电、质量监管、文物保护、金融服务、公安消防、知识产权、涉外服务、司法公证、招标采购、检验检疫
		2. 站内搜索不 可用	搜索网站上已有的“排污许可证办理”服务事项，搜索不到
	服务事项	1. 个体工商户 设立登记	（1）办理材料存在含糊不清表述，未明确所需的具体材料内容 （2）未提供表格及填写示范获取渠道
		2. 排污许可证 办理	办理材料未明确格式要求，部分材料未明确原件/复印件、纸质版/电子版、份数等要求
		3. 会计代理记 账机构审批	（1）办理材料存在含糊不清表述，未明确所需的具体材料内容 （2）未提供表格及填写示范获取渠道

地区名称	存在问题	问题/名称	具体内容
临沧市 双江县	平台功能	1. 整栏目空白	投资动态、法律、规章及地方性法规、规范性文件、领导讲话 个人办事：纳税缴费、户籍管理、教育培训、社保救助、司法公证、死亡殡葬、兵役、港澳台侨 单位办事：交通运输、财务税务、准营准办、公安消防、涉外服务、招标采购 审批部门：双江县地震局
		2. 站内搜索不可用	搜索网站上已有的“采矿权新立”服务事项，搜索不到
		3. 分类不合理	个人办事：“涉外服务”主题下“公路、水运工程建设项目竣工验收”事项与主题不相符 单位办事：“人力资源”主题下“医疗机构设置审批”等事项与主题不相符，“质量监管”主题下“医师执业重新注册”等事项与主题不相符，“知识产权”主题下“医师执业注册”与主题不相符，“司法公证”主题下“医师执业注销注册”事项与主题不相符
		4. 在线注册功能不可用	注册时无法获取验证码
	服务事项	1. 有限责任公司（含分公司）设立登记	办理材料未明确格式要求，部分材料未明确纸质版/电子版、份数等要求
		2. 排污许可	未提供填写示范获取渠道
		3. 医师执业变更注册	办理材料未明确格式要求，部分材料未明确纸质版/电子版、份数等要求
		4. 中介机构从事会计代理记账业务审批	(1) 信息内容不准确，未明确办理中介机构从事会计代理记账业务审批的具体条件要求 (2) 办理材料未明确格式要求，未明确原件/复印件、纸质版/电子版、份数等要求 (3) 未提供表格及填写示范获取渠道
普洱市 澜沧县	平台功能	1. 整栏目空白	审批部门：澜沧县道路运输管理所 个人办事：民族宗教、社保救助、司法公证、产权登记、知识产权、兵役、涉外服务、港澳台侨 单位办事：准营准办、安全防护、破产注销、文物保护、金融服务、知识产权、司法公证、检验检疫、招标采购

地区名称	存在问题	问题/名称	具体内容
普洱市 澜沧县	平台功能	2. 站内搜索不可用	搜索网站上已有的“县内民办(私立)学校(幼儿园)的设立审批”服务事项, 搜索不到
		3. 在线注册功能不可用	注册时无法获取验证码
	服务事项	1. 个体工商户登记(含设立、变更、注销)	未提供表格及填写示范获取渠道
		2. 排污许可证核发	未提供表格及填写示范获取渠道
		3. 教师资格证核发(初中、小学、幼儿园)	未提供填写示范获取渠道
		4. 医师执业资格注册(变更)	(1) 办理材料未明确格式要求, 部分材料未明确原件/复印件、纸质版/电子版、份数等要求 (2) 未提供表格及填写示范获取渠道
		5. 会计代理记账机构执业资格审批	(1) 办理材料未明确格式要求, 未明确所需材料的具体内容 (2) 未提供表格及填写示范获取渠道
	曲靖市 陆良县	平台功能	1. 整栏目空白
2. 站内搜索不可用			搜索网站上已有的服务事项, 搜索不到
3. 在线注册功能不可用			个别号段(如 176、170)注册显示“手机号格式不对”、138 手机号码无法获取验证码
服务事项		1. 排污许可证核发	未提供填写示范获取渠道
		2. 医师执业注册	信息内容不准确, 网上咨询投诉网址为空

地区名称	存在问题	问题/名称	具体内容
昆明市 盘龙区	平台功能	1. 入口不统一	平台未与盘龙区门户网站前端整合，形成统一入口；门户上链接的为省平台的分行
		2. 整栏目空白	个人办事：兵役、司法公证、消费维权、房屋建设、知识产权、专项资金 单位办事：金融投资、新闻广电、卫生计生、医疗卫生、知识产权、专利版权、物流采购
	服务事项	1. 医师执业注册、变更	未提供表格及填写示范获取渠道
		2. 会计从业资格证核发（新办、变更、调转）	办理材料存在含糊不清表述，“其他证明材料”含糊不清
普洱市 孟连县	平台功能	1. 入口不统一	互联网政务服务平台未与本级政府门户网站前端整合，形成统一服务入口
		2. 整栏目空白	个人办事：纳税缴费、婚姻家庭、司法公证、产权登记、死亡殡葬、知识产权、涉外服务、港澳台侨
		3. 站内搜索不可用	已有事项搜索不到，部分关键词（如教师、排污等）跳转至错误页面
		4. 在线注册功能不可用	个别号段（如176）注册显示“手机号码格式不对”、其他号段手机号无法获取验证码
	服务事项	会计从业资格证书申领	（1）未提供表格获取渠道 （2）未提供填写说明或示范文本获取渠道
昭通市 大关县	平台功能	1. 整栏目空白	审批部门：残联、档案局 个人办事：出境入境、司法公证、死亡殡葬、涉外服务、港澳台侨 单位办事：年检年审、质量监管、金融服务、涉外企业、招标采购
		2. 站内搜索不可用	搜索网站上已有的“幼儿园、小学、初级中学教师资格认定”服务事项，搜索不到

地区名称	存在问题	问题/名称	具体内容
昭通市 大关县	平台功能	3. 分类不合理	(1) 个人办事：户籍管理。“地方统计调查项目审批”“公证”等服务事项与主题分类“户籍管理”不相符合 (2) 个人办事：兵役。“地方统计调查项目审批”“公证”等服务事项与主题分类“兵役”不相符合
		4. 在线注册功能不可用	注册时无法获取验证码
	服务事项	1. 个体工商户的设立、变更、注销登记	未提供填写示范获取渠道
		2. 医师执业注册	办理材料未明确格式要求，部分材料未明确原件/复印件、纸质版/电子版、份数等要求
昭通市 镇雄县	平台功能	1. 整栏目空白	联系我们 审批部门：残联、司法局、外事侨务办 个人办事：户籍管理、出境入境、婚姻家庭、社保救助、司法公证、产权登记、死亡殡葬、知识产权、兵役、涉外服务、港澳台侨 单位办事：卫生计生、破产注销、公安消防、知识产权、涉外服务、司法公证、检验检疫、招标采购
		2. 站内搜索不可用	搜索网站上已有的“计量检定员资格认定”服务事项，搜索不到
		3. 在线注册功能不可用	无法正常获取验证码
	服务事项	1. 排污许可证核发	未提供填写示范获取渠道
		2. 会计从业资格审批	未提供填写示范获取渠道
楚雄州 双柏县	平台功能	1. 整栏目空白	个人办事：就业创业、职业资格、出境入境、民族宗教、司法公证、产权登记、知识产权、兵役、涉外服务、港澳台侨
		2. 在线注册功能不可用	个别号段（如 176）注册显示“手机号码格式不对”、其他号段手机号无法获取验证码
		3. 咨询投诉功能不可用	我要咨询，超过 5 个工作日未反馈咨询投诉结果

地区名称	存在问题	问题/名称	具体内容
楚雄州 双柏县	服务事项	1. 有限责任公司设立登记	(1) 办理材料未明确格式要求, 部分材料未明确原件/复印件、纸质版/电子版、份数等要求 (2) 未提供表格及填写示范获取渠道
		2. 小学教师资格认定	(1) 办事指南要素不全面, 缺失要素: 办理依据 (2) 办理材料未明确格式要求, 部分材料未明确原件/复印件、纸质版/电子版、份数等要求 (3) 未提供表格及填写示范获取渠道
		3. 医师执业注册	办理材料存在含糊不清表述, “卫生行政部门要求提供的其他材料”含糊不清
		4. 会计从业资格证书申领、遗失补发、定期换证	未提供表格及填写示范获取渠道
普洱市 西盟县	平台功能	1. 整栏目空白	个人办事: 房屋建设、教育培训、民族宗教、社保救助、知识产权、兵役、港澳台侨
		2. 站内搜索不可用	搜索不到平台上已存在的事项
		3. 在线注册功能不可用	个别号段(如 176)注册显示“手机号码格式不对”、其他号段手机号无法获取验证码
	服务事项	教师资格认定(初级中学, 小学, 幼儿园)	未提供表格及填写示范获取渠道
文山州 麻栗坡县	平台功能	1. 整栏目空白	1F 民生事项综合服务 A 区、1F 民生事项综合服务 B 区、3F 投资项目审批综合服务 A 区、3F 涉企事项综合服务 B 区 个人办事: 生育、户籍、兵役、就业、社保、婚姻、旅游、出入境、殡葬、法律援助 法人办事: 开办设立、年检年审、质量检查、安全防护、执业资格、商务投资、建设管理、环境保护、其他 年度总结、工作月报、规章制度、文化长廊、大事记、普法依法、地方性法规、政府规章、部门法规、政策文件、工程建设交易、政府采购、矿业权及产权交易、公检法司罚没物品集中拍卖

地区名称	存在问题	问题/名称	具体内容
文山州 麻栗坡县	平台功能	2. 分类不合理	个人办事：“政府投资和使用国有资金项目立项审批”事项与主题分类“教育”不相符，“输油、输气官网投资项目审批”事项与主题分类“纳税”不相符，“政府投资和使用国有资金项目立项审批”事项与主题分类“交通”不相符，“政府投资和使用国有资金项目立项审批”事项与主题分类“住房”不相符
		3. 咨询投诉信件未回复	咨询回复查询，超过5个工作日未反馈咨询投诉结果
		1. 个体工商户开业、变更、注销登记	(1) 办事指南要素不全面，缺失要素：服务对象 (2) 办理材料未明确格式要求，未明确原件/复印件、纸质版/电子版、份数等要求 (3) 未提供表格及填写示范获取渠道
	服务事项	2. 排污许可证核发	(1) 办事指南要素不全面，缺失要素：联系方式
		3. 幼儿园、小学和初级中学教师资格认定	(2) 办理流程不清晰，仅提供办理环节名称，未明确说明各环节具体内容 (3) 办理材料未明确格式要求，未明确原件/复印件、纸质版/电子版、份数等要求
		4. 中介机构从事会计代理记账业务审批	(4) 未提供表格及填写示范获取渠道
		5. 医师执业注册	(1) 办事指南要素不全面，缺失要素：联系方式 (2) 办理材料未明确格式要求，部分材料未明确原件/复印件、纸质版/电子版、份数等要求 (3) 未提供表格及填写示范获取渠道

附件 2

全国互联网政务服务平台检查指标

一级指标	二级指标	三级指标	检查要点
平台功能	统一入口	——	互联网政务服务平台是否与本级政府门户网站前端整合，形成统一服务入口
	栏目设置	——	栏目设置是否合理，是否存在主题、部门或栏目空白的情况
	站内搜索	——	能否搜索到网站上已有的服务事项
	合理分类	——	主题、部门、用户等维度分类与服务事项内容是否对应
	在线注册	——	平台是否可以成功注册
	咨询互动	——	咨询互动功能是否真实有效，即能否正常提交咨询问题，并在 5 个工作日内获得反馈

一级指标	二级指标	三级指标	检查要点	
服务事项	要素全面性	——	是否存在办事指南要素（包括依据条件、办理流程、办理时限、收费标准、办理材料、办理机构、联系方式等）缺失的情形	
	内容准确性	——	办事指南信息是否存在错误，是否与线下实际办事情况不一致	
	流程清晰度	——	对于流程复杂事项，是否仅提供办理环节名称（如：申请、受理、审查、决定等），而未明确说明各环节具体内容	
	材料明确性	格式要求是否明确		是否有明确的办理材料格式要求（如：原件/复印件、纸质版/电子版、份数等）
		表述是否清晰		是否存在表述含糊不清的情形（如：根据有关法律法规规定应提交的其他材料等）
	附件实用性	表格下载		办事指南中要求提供申请表、申请书等表单的，是否提供规范表格的获取渠道
		填写示范		办事指南中要求提供申请表、申请书等表单的，是否提供填写说明或示范文本

附件 3

2017 年省级政府网上政务服务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
服务方式 完备度 A	服务平台 规划设计 A1	网上政务服务平台建设 A1-1	评估各地区是否按照《指导意见》和《建设指南》要求，2017 年底之前，建成一体化网上政务服务服务平台
		省级平台一站式服务提供情况 A1-2	评估各地区省级网上政务服务平台是否存在数据非同源情况下，多平台（多门户）提供服务的情况
		省直部门平台和省级平台数据同源提供服务情况 A1-3	通过抽查方式，评估各地区省直部门平台（网站）和省级网上政务服务平台是否存在保障数据源唯一的原则下，同源发布服务信息
		集约化程度 A1-4	评估各地区省级网上政务服务平台在统一规划、统一标准的基础上，实现集约化的覆盖程度
			评估省级网上政务服务平台服务内容和框架统一标准规划和架构情况
		进驻部门 A1-6	评估省本级部门进驻省级网上政务服务平台的省本级部门数量
			服务入口 A1-7

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
服务方式 完备度 A	服务功能与 索引 A2	服务功能提供 A2-1	评估省级网上政务服务服务平台提供的主要服务功能设置情况
		事项性质分类索引 A2-2	评估省级网上政务服务服务平台是否按照事项性质（类型参照行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他、公共服务的分类）提供分类索引服务
		服务对象分类索引 A2-3	评估省级网上政务服务服务平台是否按照自然人和法人提供分类索引服务
		实施主体分类索引 A2-4	评估省级网上政务服务服务平台是否按照事项实施部门提供分类索引服务
		服务主题分类索引 A2-5	评估省级网上政务服务服务平台是否按照公众和企业关注的热点或重点领域提供分类索引服务
		服务层级分类索引 A2-6	评估省级网上政务服务服务平台是否按所辖行政区划（省级、市级、县级、乡级、村级）提供索引
	多渠道服务 A3	移动端 A3-1	评估省级网上政务服务服务平台是否提供移动端服务
		政务公众账号 A3-2	评估省级网上政务服务服务平台是否提供政务公众账号服务
		电话热线服务 A3-3	评估省级网上政务服务服务平台是否提供统一政务服务热线咨询服务

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
服务事项 覆盖度 B	事项清单 公布情况 B1	清单类型 B1-1	评估各地区制定发布相关清单的情况
		权力清单公布情况 B1-2	评估各地区权力清单梳理和公布情况
		公共服务清单公布情况 B1-3	评估各地区公共服务清单梳理和公布情况
	办事指南 发布情况 B2	发布数量 B2-1	评估省网上政务服务发布省本级政务服务事项办事指南数量
		覆盖类型 B2-2	评估省网上政务服务发布办事指南覆盖的事项类型范围。（类型参照行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他、公共服务的分类）
		覆盖层级 B2-3	评估省网上政务服务平台实现集中汇聚和统一标准发布办事指南的覆盖层级
		办事指南与权力清单关联度 B2-4	评估省网上政务服务平台行政许可事项办事指南与权力清单是否实现信息集中关联提供
	规范化程度 B3	权力事项清单要素完备程度 B3-1	按照中办国办印发《关于推行地方各级政府工作部门权力清单制度的指导意见》要求，评估权力清单是否具备名称、编码、类型、依据、行使主体五项必备要素
		办事指南要素完备程度 B3-2	评估省网上政务服务平台行政许可事项办事指南提供的要素数量
		要素规范统一 B3-3	评估省网上政务服务平台提供的行政许可事项，是否按照同一政务服务事项在纵向不同层级、横向不同区域间，保持事项名称、类型、依据、编码等要素相对统一

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
办事指南 准确度 C (办事指南 准确度样本 为各地区省 直部门在其 省级网上政 务服务平台 上发布的行 政许可类事 项办事指 南)	基本信息 C1	事项类型 C1-1	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注所属事项类型
		权力来源 C1-2	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注权力来源情况
		许可数量 C1-3	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项有无许可数量要求限制
		办件类型 C1-4	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、上报件)
		事项编码 C1-5	逐事项逐要素检查, 评估是否按同一区域内的统一编码规则进行赋码
		办理对象 C1-6	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注办理对象(如法人、自然人、其他组织)
		法定时限 C1-7	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注事项的法定期限, 明确说明是工作日还是自然日
		承诺时限 C1-8	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项的承诺期限, 明确说明是工作日还是自然日
		办理地点 C1-9	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项的办理地点, 要求办理地点有明确街道名称、门牌号、房间号或者窗口号

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
办事指南 准确度 C (办事指南 准确度样本 为各地区省 直部门在其 省级网上政 务服务平台 上发布的行 政许可类事 项办事指 南)	基本信息 C1	受理时间 C1-10	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项受理的时间周期。如(星期一至星期五: 上午 09:00—12:00, 下午 13:00—17:00)
		联系电话 C1-11	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项受理部门的联系电话
		监督电话 C1-12	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项监督部门的联系电话
		电话准确性 C1-13	逐事项逐要素检查, 评估有联系电话和监督电话, 且号码不相同, 电话有区号
		办理依据 C1-14	逐事项逐要素检查, 评估是否明确标注该事项办理依据的法律、法规、文件的名称和所引用的条款和款项的具体内容
	中介机构或特殊环节 C1-15	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	
	材料名称 C2-1	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 C2-2	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来源或材料的出具部门, 如(材料名称: 户籍证明; 出具单位: 户口所在地派出所)	
	数量要求 C2-3	逐事项逐要素检查, 评估是否明确注明该事项受理所需材料的份数	
	介质要求 C2-4	逐事项逐要素检查, 评估是否明确注明该事项受理所需材料的介质要求, 如(原件、复印件、电子版)	

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
办事指南 准确度 C (办事指南 准确度样本 为各地区省 直部门在其 省网上政 务服务平台 上发布的行 政许可类事 项办事指 南)	办理流程 C3	流程环节完备性 C3-1	逐项要素检查，评估事项提供的办理流程是否涵盖受理、审核、审批、办结、送达等环节内容
		流程内容详实性 C3-2	逐项要素检查，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清晰。内容应包含开始时间、结束时间、办理时长、申请人员、办事窗口、审批标准等信息内容
		到办现场次数 C3-3	逐项要素检查，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 C4	空表下载服务 C4-1	逐项要素检查，评估该事项需要申请人填写的表格是否提供空白电子表格下载服务
		样表下载服务 C4-2	逐项要素检查，评估该事项需要申请人填写的表格是否提供示范性电子样表下载服务
		空表准确性 C4-3	逐项要素检查，评估该事项提供下载的空白电子表格的内容是否与事项相符，有无乱码、死链等情况
		样表准确性 C4-4	逐项要素检查，评估该事项提供下载的示例样表是否完整规范，内容明确，参考性强
	收费信息 C5	明确标识 C5-1	逐项要素检查，评估该事项是否明确标注需要收费
		收费标准 C5-2	逐项要素检查，需要收费的事项，是否明确列明收费的项目名称、收费标准或算法
		收费依据 C5-3	逐项要素检查，需要收费的事项，是否明确列明所依据的法律、法规、文件的名称和所引用的条款和款项的具体内容

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
<p>在线办理成熟度</p> <p>D</p>	<p>在线办理程度</p> <p>D1</p>	<p>信息公开阶段</p> <p>D1-1</p>	<p>对照网上政务服务办理深度标准①评估该事项的网办深度。(评估样本为各地区省直部门在其省级网上政务服务平台上发布的行政许可类事项)</p>
		<p>单项服务阶段</p> <p>D1-2</p>	
		<p>交互服务阶段</p> <p>D1-3</p>	
		<p>在线办理阶段</p> <p>D1-4</p>	
<p>在线办理成熟度</p> <p>D</p>	<p>一体化办理</p> <p>D2</p>	<p>网上统一身份认证体系</p> <p>D2-1</p>	<p>评估是否建立统一的互联网用户体系，提供自然人和法人的网上注册及认证功能</p>
		<p>单点登录</p> <p>D2-2</p>	<p>评估各省网上政务服务平台与部门办事系统实现统一用户互认，单点登录的情况</p>
		<p>权力事项库</p> <p>D2-3</p>	<p>评估各地区统一行政权力事项库建设情况</p>
		<p>电子证照</p> <p>D2-4</p>	<p>评估各地区省级电子证照库建设情况</p>
		<p>统一编码</p> <p>D2-5</p>	<p>评估各地区政务服务事项统一编码情况</p>
		<p>统一审批</p> <p>D2-6</p>	<p>评估各地区省本级统一行政审批平台建设情况</p>

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	
在线办理成熟度 D	一体化办理 D2	统一查询 D2-7	评估各地区省本级行政许可事项办件信息统一查询情况	
		网上支付 D2-8	评估各地区实现网上支付的情况	
		结果快速 D2-9	评估各地区实现结果物流快速的情况	
		统一咨询服务 D2-10	评估省网上政务服务平台提供统一咨询服务的情况	
	用户使用度 E1	个人用户 E1-1	评估个人用户注册数量。(统计日期截止至2017年12月1日)	
		法人用户 E1-2	评估法人用户注册数量。(统计日期截止至2017年12月1日)	
	在线服务成效度 E	网办效率 E2	网上办理率 E2-1	评估省本级行政许可事项可以实现在线办理的比例
			网上受理量 E2-2	评估通过省网上政务服务服务平台受理的省本级行政许可事项数量。(办件数量统计周期为2017年1月1日-12月1日)
		便民利企 E3	创新及特色应用 E3-1	评估各地区围绕便民利企开展的创新实践情况
			即办程度 E3-2	评估省本级行政许可事项即办件的数量占事项总数的比例
缩短时限 E3-3			评估各部门行政许可事项承诺时限在法定时限基础上压缩比例	

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
在线服务 成效度 E	便民利企 E3	申请材料缩减 E3-4	通过抽查方式，选取企业和公众较为关注的行政许可事项，评估所需申请材料缩减情况
	评估考核 E4	是否纳入年度政府绩效 考核体系 E4-1	评估 2017 年度本级政府是否将政务服务服务工作纳入年度目标绩效管理考核
		是否开展评估考核 E4-2	评估 2017 年度是否对“互联网+政务服务”开展情况进行评估考核

①网上政务服务办理深度标准

信息公开阶段：该事项在基本实现了政务服务信息的发布工作，申请人可以通过网站查看事项的相关信息和办事指南，但相关申请材料的表格（文本）信息无法提供网上下载，需到现场领取填写。

单项服务阶段：该事项在实现信息公开的基础上，实现相关申请材料的表格（文本）信息网上下载功能，但无法提供网上提交功能，仍需到现场提交办理。

交互服务阶段：该事项在实现单项服务的基础上，实现了双向处理，申请人不仅可以下载文件，还可以在线提交相关材料进行预审（预受理、预约）。

在线办理阶段：该事项在实现交互服务的基础上，已经实现在线网办，申请人可以通过网络进行在线预约、预审、受理、查询、咨询等服务。

抄送：省委各部委，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省法院，省检察院，云南省军区。
滇中新区管委会。

