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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

为摸清全国互联网政务服务平台现状，推动提升政务服务质量和实效，切实便利企业群众办事创业，经国务院同意，国务院办公厅近期对全国互联网政务服务平台进行了检查。现将有关情况通报如下：

一、基本情况

本次对31个省（区、市）及新疆生产建设兵团的互联网政务服务平台进行了检查，共随机抽查平台201个，其中省级平台30个、地市级平台42个、区县级平台129个。除核查各平台功能是否可用外，还抽查了企业设立登记、教师资格认定、排污许可证核发等与企业群众生产生活密切相关的高频服务事项，共计865个。

截至2017年8月底，已有29个省（区、市）及新疆生产建设兵团建成一体化互联网政务服务平台，其中16个平台实现了省、市、县三级全覆盖。平台功能方面，北京、天津、上海、浙江、山东、广东、海南等地区平台搜索、注册、咨询等功能有效可用的比例在80%以上；服务事项方面，江苏、浙江、山东、广东、贵州、宁夏等地区平台80%以上的服务事项规范性、实用性、准确性较好。此外，浙江提出“最多跑一次”、江苏提出“不见面审批”等，对互联网政务服务平台服务实效提出了更高要求。

二、主要问题

各地区互联网政务服务平台加快建设的同时，在信息共享、平台功能、服务信息等方面也出现了一些问题，影响了平台作用的发挥，有的平台甚至办不成事。

（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、标准各异的现象，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。

（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。但抽查发现，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，办事系统间数据不能共享复用，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。

（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、企业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。

（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，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，搜索功能成摆设。

（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。

三、下一步工作要求

各地区、各部门要按照《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）要求，针对目前互联网政务服务平台存在的问题，认真清理整改，不断加强平台建设，提高服务能力，切实让企业群众办事更方便、更快捷。

（一）进一步完善平台功能。从方便企业群众办事角度出发，着力提升平台的实用性。各地区、各有关部门要依托政府门户网站构建权威、便捷的一体化互联网政务服务

平台，已经单独建设的平台要尽快实现与政府门户网站的整合，统一办事入口。加快推进信息共享，实现单点登录、一网通办。科学合理设置服务分类，避免出现“有栏目无内容、空架子不实用”等问题。完善平台搜索、咨询等功能，确保公众能够“找得到、问得清”。

（二）准确细致公开办事服务信息。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、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。办事条件发生变化时，要动态更新相关信息。

（三）开展全面自查整改。各省（区、市）人民政府办公厅、国务院各有关部门办公厅（室）要对本地区、本部门的互联网政务服务平台进行梳理，通过全国政府网站信息报送系统填报相关信息。互联网政务服务平台已实现省、市、县三级以上行政层级全面覆盖的省（区、市），全省只需填报一个统一平台。要对照检查指标（见附件）组织开展对本地区、本部门互联网政务服务平台的全面自查整改。各地区、各有关部门要于2017年12月31日前完成信息填报和检查整改工作，并将整改情况报送国务院办公厅政府信息与政务公开办公室。国务院办公厅将对各地区、各部门的检查整改情况开展抽查核查，并向社会公开核查结果。

附件：全国互联网政务服务平台检查指标

国务院办公厅
2017年10月6日