

枣庄市持续深入优化营商环境和推进政府职能转变领导小组办公室

枣营转办发〔2021〕3号

关于印发枣庄市政务服务线上线下融合提升工作方案的通知

各区（市）人民政府，枣庄高新区管委会，市政府有关部门单位：

现将《枣庄市政务服务线上线下融合提升工作方案》印发给你们，请认真组织实施。

枣庄市持续深入优化营商环境和
推进政府职能转变领导小组办公室

2021年9月14日

枣庄市政务服务线上线下载融合提升 工作方案

为进一步提升“一网通办”“一窗受理”服务水平，促进政务服务线上线下载融合，加快推动政务服务标准化、规范化、便利化提升，制定本方案。

一、工作目标

依托山东省一体化政务服务平台，坚持系统性、协同性和实用性原则，不断推进线下服务更规范、线上服务更便捷、线上线下载融合更深入，推动建立统一服务体系，促进政务服务高效运行，全面提升政务服务能力水平。

二、重点工作

（一）线上“一网通办”

1.提升网上大厅办事便利度。9月20日前，结合用户体验，优化“一网通办”总门户栏目布局和页面设计，丰富场景内容，完善“跨省通办”“全省通办”“双全双百”等服务专区。（市政府办公室、市审批服务局、市大数据中心按分工负责）提升“一网通办”总门户搜索精准度，在结果页面分类展现关键词信息；按照场景化服务要求，完成高频服务事项模糊搜索、精准导航的服务提升。

（市大数据中心、市审批服务局按分工负责）9月底前，整合优化网站、移动端等查询、咨询功能，实现全市业务办理统一查询

和咨询。依托企业个人全生命周期数字档案，为总门户各类服务场景提供全面支撑；全面升级总门户用户空间，提升对用户的个性化、精准化服务能力。（市政府办公室、市大数据中心、市审批服务局按分工负责）

2.提升事项“一网受理”覆盖度。9月20日前，梳理本级本部门未上网运行事项清单（涉密事项除外）；9月底前，通过完善平台支撑、系统对接、在线核验，将未上网运行事项纳入“一网通办”总门户，区（市）级以上依申请政务服务事项网上可办率不低于97%，实现镇（街）、村（社区）网上政务服务站点全覆盖、政务服务事项全部上网运行。（市政府办公室、市大数据中心、市审批服务局按分工负责）

3.提升网上服务成效度。通过在线预审、网上核验、数据共享、物流寄递等方式，不断推进事项全程网上办理，提升网上办理深度，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节网上服务。9月底前，市区两级依申请政务服务事项可全程网办率不低于90%；承诺办结时限相对法定办结时限平均压减85%以上；即办件占比平均不低于80%。（市审批服务局、市大数据中心按分工负责）

4.提升移动端服务水平。以“爱山东”品牌为引领，围绕教育、医疗、社保等重点领域，按照“应上尽上”的原则梳理更多覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项接入“爱山东”掌上服务，并对接国家政务服务平台移动端。统一全市移动服务入口和平台支

撑，深度融合各级各部门现有自建移动端，向“爱山东”掌上服务迁移，推动移动服务入口整合。（市大数据中心、市直各有关部门负责）9月底前，进一步梳理重点领域服务，明确在“爱山东”市级分厅开通不低于700项便民利企服务事项。（市大数据中心负责）10月底前，通过免填报、数据共享等方式优化用户体验，市区两级分别明确不低于100项的高频事项优化清单。11月底前，完成全部优化提升工作。（市大数据中心负责）

（二）线下“一窗受理”

5.提升实体大厅建设规范化。统一规范名称，区（市）级以上设政务服务中心，镇（街道）设便民服务中心，村（社区）设便民服务站。规范功能布局，按照“就近、便利、顺畅”的原则，优化楼层布局、区域设置，合理设置受理、服务、等待、自助服务等功能区。优化导引服务，以人员导引为主，机器导引为辅，强化智能导服应用，引导企业群众优先选择网上办理、自助办理，提升自主办理比例。统一窗口设置，镇（街道）以上需设置综合受理、区域通办、帮办代办、投诉受理（吐槽找茬）、兜底服务等窗口，村（社区）需设置帮办代办窗口，有条件的社区可增设综合受理、投诉受理（吐槽找茬）等窗口。完善系统功能，优化政务服务中心取号系统、自助终端系统功能，完善系统引导分类、智能检索、关键字快速匹配等功能，根据用户操作习惯，优化系统设计，提升便捷度。9月20日前，规范统一各级政务服务场所名称，实现功能区域布局、窗口设置和服务系统功能提升；制定

出台《政务服务中心建设和管理规范》，实现全市政务服务中心建设规范统一。12月底前，进一步完善优化各级政务服务中心建设和管理。（市政府办公室、市审批服务局按分工负责）

6.提升“一门办理”集成度。严格落实“三集中、三到位”，除场地限制或涉密情形外，原则上依申请政务服务事项均应纳入各级政务服务中心集中办理。9月中旬，建立事项进驻负面清单，统一明确本级因场地限制或涉密不能进驻中心办理的事项。9月底前，因政务服务中心场地面积限制暂时无法满足进驻要求的事项，要采取委托中心窗口收件、帮办代办服务等方式提供办理渠道。确不具备整合条件的部门分厅要纳入本级政务服务中心一体化管理，在窗口设置、功能区域、服务规范等方面与本级政务服务中心执行同一标准。（市政府办公室、市审批服务局按分工负责）

7.提升“一窗受理”通办率。依据企业群众办事需求，按照“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”的工作模式，科学合理设置无差别或分领域综合窗口。结合事项标准化梳理工作成果，9月20日前，推动更多规范事项纳入综合窗口同一标准受理，不断提升通办比例，各级政务服务中心综合窗口事项通办比例不低于95%。（市审批服务局负责）

8.提升“帮办代办”服务覆盖度。服务形式上，采取预约（上门）服务、延时错时服务等方式，免费为企业群众提供政策咨询、帮办代办、进度跟踪、信息反馈等服务；服务对象上，为老年人、

残疾人等特殊群体办事需求提供便利条件和服务；服务领域上，设置市场准入、工程建设等专业领域帮代办队伍，对企业开办、变更、注销，重点工程建设项目等高频事项或流程复杂的省市重点项目，提供全方位帮办代办服务；服务内容上，助力政务服务“全省通办”“跨省通办”线下服务，推动政务服务下沉基层，持续提升政务服务便利度。9月20日前，各级大厅充实帮办代办队伍，完善帮办代办制度。（市审批服务局负责）

（三）线上线下融合

9.提升服务导引的精准性。按照省统一部署要求，整合线上线下办事渠道、服务事项，开发“政务服务地图”功能，为企业群众提供各级大厅、自助服务终端、各类服务网点的位置、服务时间、可办业务等信息查询，并提供路线规划和位置导航服务，实现政务服务更加精准化、个性化、智能化。通过“爱山东”掌上服务、“一网通办”总门户等多渠道推广应用。9月20日前，启动“政务服务地图”功能开发及相关业务配置。（市大数据中心、市审批服务局按分工负责）2022年5月底前，整合完善各应用功能并正式运行。（市大数据中心、市审批服务局按分工负责）

10.提升服务渠道同源性。按照事项标准化提升工作的有关部署，分步推进“事项同源、数据同源、服务同源”管理工作的落实，统筹完善提升“山东省政务服务平台事项管理系统”功能。9月20日前，梳理本级本部门对外服务渠道，形成未实现同源管理的服务事项清单。（各级各有关部门按分工负责）9月底前，完成高

频事项“前端展示、窗口收件、业务办理”三侧服务同源和动态更新。（市审批服务局、市大数据中心负责）

11.提升线上线下服务的易用性。依托统建业务办理系统（政务服务平台），加强各自建业务系统对接，推进线上线下统一身份认证、统一咨询辅导、统一预约排队、统一申报入口的进一步融合。重点解决咨询回复不在线、线上申报受理不及时、预约排队不兼容等问题，真正实现企业群众办事“线上找一网、线下找一窗”“单点登录、全网通行”。9月底前，完成高频行政许可事项线上线下服务“四统一”要求。2022年11月底前，完成所有依申请政务服务事项线上线下“四统一”要求。（市大数据中心负责）

12.提升办件数据汇聚的实时性。优化各渠道（PC端、大厅窗口、移动端、自助终端）办件数据归集方式，实时、全量、准确汇聚线上线下运行事项和数据，实现线上线下精准监管和分析。9月底前，推动各级政务服务平台和部门自建业务系统按照技术规范完成对接，实现线上线下办件数据实时归集、各渠道数据按需分类汇聚。（市大数据中心、市审批服务局按分工负责）

13.提升业务办理的协同性。各级各部门要依据本行政区域政务服务发展水平、保障能力等实际情况，合理配置线上线下政务服务资源，在推动更多政务服务事项网上办理的同时，同步提升线下办事能力和服务能力。对已实现网上办理的事项，要同步提供线下窗口办事服务；在线下办理的事项，不得强制要求申请人先到网上预约或补填网上流程；已在线收取规范化电子材料的，

不得要求申请人再提交纸质材料（有法定依据的除外）。9月底前，完成高频政务服务事项的线上线下统一受理。11月底前，完成依申请政务服务事项的线上线下统一受理。（市政府办公室、市审批服务局、市大数据中心按分工负责）

14.提升政务服务“好差评”规范性。完善线上线下评价方式，加强“好差评”数据归集。按照政务服务“好差评”制度要求，进一步梳理纳入评价管理的政务服务事项、服务渠道和评价对象情况，确保实现政务服务事项、评价对象和服务渠道全覆盖。完善差评核实、督促整改和反馈机制。9月底前，全部差评实现件件有回访、件件有整改、件件有记录，实名差评整改率达到100%。强化差评数据分析，将企业群众反映强烈的问题作为优化办事流程、改进政务服务的重要参考依据。进一步提高主动评价率，有针对性、多渠道开展宣传，积极引导企业群众主动评价，提升企业和群众对政务服务“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度，全市主动评价率不低于70%。（市审批服务局负责）

三、保障措施

（一）加强组织领导。市政府办公室、市大数据中心、市审批服务局负责统筹推进政务服务线上线下融合提升工作；各级各部门要加强组织领导，认领工作任务，细化分解工作措施，制定落实方案，确保各项工作任务全面落地。要充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体加大宣传力度，向社会各界广泛宣传工作举措、工作实效。

(二) 认真梳理报送。今年以来，省政府办公厅围绕调查评估指标和今年重点工作，梳理出 113 项重点工作任务，制定了《山东省政务服务能力全面提升工作台账》(附件 1)。针对国务院办公厅《2020 年度山东省一体化政务服务能力(政务服务“好差评”)调查评估数据分析报告》中指出我省存在的 18 个重点问题，制定了《2020 年度山东省一体化政务服务能力(政务服务“好差评”)调查评估反馈问题整改台账》(附件 2)，现将两个《台账》一同印发。为加强工作调度，各区(市)、市直各有关部门请分别于 9 月 17 日、9 月 24 日、9 月 30 日前将两个《台账》工作进展情况报邮箱：zzzhzd@126.com。有关工作情况将适时通报，并作为年底综合考评依据。

(三) 强化督导检查。市持续深入优化营商环境和推进政府职能转变领导小组办公室将加大督导力度，对重点工作进展情况进行监督检查并适时通报。为协同配合推进工作开展，各区(市)、各市直部门请填写《政务服务线上线下融合提升工作联络信息表》(附件 3、4)，于 9 月 15 日 17:00 前报送邮箱：zzzhzd@126.com。

联系人：

市政府办公室：褚洪德，联系电话：18663066797

市大数据中心：李子敬，联系电话：18866321107

市审批服务局：李娜，联系电话：18265231022

浪潮公司：郝中冲，联系电话：19963014448

国脉公司：董文博，联系电话：18765887623

- 附件：1.《山东省政务服务能力全面提升工作台账》
- 2.《2020年度山东省一体化政务服务能力（政务服务“好差评”）调查评估反馈问题整改台账》
- 3.政务服务线上线下融合提升工作联络信息表（各区）
- 4.政务服务线上线下融合提升工作联络信息表（市直）

附件 1

山东省政务服务能力全面提升工作台账

部门：

填表人：

联系电话：

本台账依据历年国家网上政务服务能力（一体化政务服务能力）和营商环境评价政务服务指标评估内容以及我省 2021 年政务服务工作实际制定，后期将根据工作情况进行动态调整。重点工作包含“线上一网通办、线下一窗受理、线上线下融合”三个部分。1.“线上一网通办”包含 5 项一级指标，21 项二级指标，55 项三级指标；2.“线下一窗受理”包含 4 项二级指标；3.“线上线下融合”包含 5 项二级指标。

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务成效度（“好差评”制度建设）	“好差评”管理体系	主动评价数据汇聚	在参照常驻人口数量、企业数量和业务申报数量基础上，重点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）	1	1.各市、各省直部门按照“好差评”工作要求，进一步梳理“好差评”涉及的事项、对象、渠道，实现各类政务服务机构（含大厅、中心、站点、窗口等），各类政务服务平台（含业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等）全部开展“好差评”，实现线上线下融合，实现政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖，提升省政务服务平台汇聚到国家平台的“好差评”评价数据，确保全省“好差评”总评价量进入全国前三，省本级总评价量进入全国前三。（2021 年 8 月 31 日前完成，持续推进） 2.各市、各省直部门要积极开展宣传，引导企业群众主动评价，提高“好差评”主动评价率，确保实现全省主动评价率不低于 60%，省本级主动评价率不低于 60%。（2021 年 9 月 30 日前完成，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖 18 个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务成效度 （“好差评” 制度建设）	“好差评” 管理体系	差评 整改	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。	2	1.各市、各省直部门完善差评核实、督促整改和反馈机制。全部差评实现件件有回访、件件有整改、件件有记录，实名差评整改率达到100%。服务时间和评价时间在5个工作日内的数据及时上报，实名差评整改率达到100%。（2021年8月31日前完成，持续推进） 2.各市、各省直部门要强化差评数据分析，将企业群众反映强烈的问题形成台账，针对性优化办事流程、改进政务服务。（2021年8月31日前完成，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
						3				
		4	各市、各省直部门要积极引导群众登录个人账户办理业务，提升个人注册用户的日活跃、周活跃、月活跃数，确保进入全国前三。（2021年9月30日前完成，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责	涵盖18个重点问题					
		用户 使用 度	个人 用户			在参照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，对个人进行实名注册的用户总数量、年度用户注册情况、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）				

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务成效度（“好差评”制度建设）	用户使用度	法人用户	在参照企业数量基础上，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）	5	1.各市、各省直部门要对存量用户信息进行核查，重点对手机号码、身份证号、身份证有效期起止时间等要素进行补正。（2021年8月30日前完成） 2.各市、各省直部门要对新增用户信息进行完善，按照国办要求更新校验规则，进一步提升用户信息数据质量，确保信息完备度达100%，准确度达100%。（2021年9月30日前完成）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
					6	各市、各省直部门要积极推动本市本部门自建业务系统对接和用户体系迁移融合工作，将自建业务系统中的法人注册用户全量接入统一身份认证系统。进一步提升我省法人实名注册用户总数量、年度新增数量，确保法人实名注册用户数进入全国前三。（2021年9月30日前）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
					7	1.各市、各省直部门负责统一身份认证系统中法人用户数据的准确性、完备性。（2021年9月30日前，持续推进） 2.省大数据局负责统一身份认证系统中法人用户数据的一致性。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务成效度 （“好差评” 制度建设）	用户使用度			8	各市、各省直部门要积极引导企业登录法人账户办理业务，提升法人注册用户的日活跃、周活跃、月活跃数，确保进入全国前三。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
		用户体验度	查询精准度	通过抽查关键词的方式，重点调查评估考核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。	9	1.提升国家政务服务平台和省级政务服务平台检索关联性、精准性、便捷性。确保企业群众通过模糊搜索能准确迅速的查询到想办理的政务服务事项和“一件事”场景集成服务。（2021年9月30日前，持续推进） 2.各省直部门梳理本领域10个热门关键词，核查关键词是否能搜得到、搜得全、搜得准、搜得快，确保在国家政务服务平台和省级政务服务平台能搜索出对应的政务服务事项和“一件事”场景集成服务。（2021年9月30日前，持续推进） 3.各市、各省直部门开展日常自查，不断完善检索服务关联性、精准性和便捷性，提升用户体验感。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务成效度 （“好差评” 制度建设）	用户体验度			10	1.省大数据局负责建设智能客服系统，上线行政区划引导、关联问题、模糊词推荐等功能，提升智能问答精准性，向国家政务服务平台、省级政务服务平台和“爱山东”掌上服务提供统一服务。（2021年9月30日前完成） 2.省政府办公厅负责建设政务服务问答知识库，各市、省直部门负责完善知识库。（2021年9月30日前完成） 3.个性化问题转人工客服时，各市、省直部门要及时做好个性化问题解答，提升用户体验感。（2021年9月30日前完成，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
			申报易用度	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。	11	1.省政府办公厅、省大数据局牵头，各区（市）政府、市直各有关部门负责，实现高频依申请政务服务事项能在省级政务服务平台线上预约。（2021年9月30日前） 2.省政府办公厅、省大数据局牵头，各区（市）政府、省直各有关部门配合，实现全量依申请政务服务事项在省级政务服务平台线上预约。（2021年12月31日前）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务成效度（“好差评”制度建设）	用户体验度			12	<p>1.各区（市）政府、省直各有关部门根据政务服务事项标准化提升工作要求，提升各项要素质量。（2021年9月30日前，持续推进）</p> <p>2.按照新国标（《全国一体化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》GB/T 39554.1-2020、《全国一体化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》GB/T 39554.2-2020）确定的编码和要素要求，对全部政务服务事项有关要素进行新增或调整。（2021年9月30日前，持续推进）</p> <p>3.各区（市）政府、市直各有关部门负责办事指南在国家政务服务平台和省级政务服务平台展示办事指南一致性准确性、详实性。（2021年9月30日前，持续推进）</p>	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
					13	<p>含有自建系统的省直部门及时做好系统对接，确保企业群众通过国家政务服务平台和省级政务服务平台申报时，省级自建系统办理省本级及市县事项时无二次登录、二次注册情况，响应时间符合要求。（2021年9月30日前）</p>	市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务成效度（“好差评”制度建设）	用户体验度			14	各区（市）政府、省直各有关部门明确材料来源、出具单位、提交材料所需介质和数量等信息，实现所有申报材料上传准确率达100%。（2021年9月30日前，持续优化）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
					15	1.省政府办公厅、省大数据牵头，各区（市）政府、省直各有关部门配合，进一步完善国家政务服务平台和省级政务服务平台用户办件进度查询功能，及时反馈用户办件结果，用户能够通过多渠道实现办件进度查询。（2021年9月30日前，持续优化） 2.省政府办公厅、省大数据牵头，各区（市）政府、省直各有关部门配合，进一步完善国家政务服务平台和省级政务服务平台办理结果反馈功能，实现全程网办事项办理结果电子信息反馈、高频全程网办事项电子证照反馈。（2021年9月30日前，持续优化）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
					16	1.省大数据局负责牵头建立企业、个人全生命周期数字档案应用支撑；（2021年9月30日前，持续优化） 2.各区（市）政府、市直各有关部门负责做好应用。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务成效度（“好差评”制度建设）	服务满意度	减时间	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，数据采集源为国家平台和省级平台；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。）	17	1.各区（市）政府、市直各有关部门负责将行政许可事项承诺办结时限相对法定办结时限平均压减80%以上。（2021年9月30日前，持续推进） 3.各区（市）政府、市直各有关部门负责将依申请政务服务事项承诺办结时限相对法定办结时限平均压减80%以上。（2021年12月31日前，持续推进） 4.确保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，各区（市）政府、市直各有关部门负责准确性。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
			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，数据采集源为国家平台和省级平台；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。）	18	各区（市）政府、市直各有关部门负责进一步减少企业群众办事平均跑动次数，行政许可事项和部分高频事项，“最多跑一次”率达100%。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务成效度 （“好差评” 制度建设）		即办程度	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，数据采集源为国家平台和省级平台；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。）	19	1.进一步提高即办事项占比，市直各有关部门负责省本级行政许可事项和部分高频事项即办件占比不低于50%。（2021年9月30日前，持续推进） 2.各区（市）政府负责本级及所属区县行政许可事项即办件占比不低于50%。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
			服务便利化	主题集成服务	20	市直各有关部门负责实现同一事项在全省无差别受理、同标准办理。（2021年9月30日前，持续推进）	市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
					21	各区（市）政府、省直各有关部门按照统一规范和标准，组织实施。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
					22	市直各有关部门负责推进线上“一网通办”，线下实行“一窗受理”（2021年9月30日前，持续推进）	市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务成效度（“好差评”制度建设）	服务便利化	减证便民	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。	23	各区（市）政府、省直各有关部门完成证明事项的清理。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
			证照免提交	围绕办事材料关联应用、证照共享等方面，调查各地区进一步拓展电子证照应用场景和范围的情况。重点评估在实际办理过程中，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方式、数据核验等方式予以免交的情况。	24	1.各区（市）政府、市直各有关部门负责拓展电子证照应用场景和范围；（2021年9月30日前，持续推进） 2.各区（市）政府、市直各有关部门负责通过电子证照信息共享方式、数据核验等方式予以免交。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
			电子证照便利化应用	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，重点调查评估身份证、社会保障卡、医保电子凭证、驾驶证、行驶证、营业执照等电子证照，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。	25	各区（市）政府、市直各有关部门负责推动电子证照社会公示和便利化应用。重点推进身份证、社会保障卡、医保电子凭证、驾驶证、行驶证、营业执照等电子证照，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（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务成效度 （“好差评” 制度建设）	服务便利化	便民服务	评估各省级政府推进与企业、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。如供水、供电、供气、公证、法律援助、快递服务等服务在省级政务服务平台提供情况。	26	省直供水、供电、供气、公证、法律援助、快递服务等业务主管部门负责推进与企业、群众生产生活密切的服务事项进驻省政务服务平台。（2021年9月30日前，持续推进）	省司法厅、省住房城乡建设厅、省邮政管理局、国网山东省电力公司等省直有关部门负责			
		特色创新	无障碍服务	调查评估各省级政务服务网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。	27	1.省政府办公厅、省大数据局负责省政府门户网站针对弱势群体进行适老化改造和个性化服务。（2021年9月30日前，持续推进） 2.各区（市）政府负责本级政务服务平台针对弱势群体进行适老化改造和个性化服务。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
			特色服务	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、智能审批等个性化服务创新情况。	28	1.省政府办公厅负责完善政策服务“中央厨房”平台，实现政策全流程服务管理。（2021年9月30日前，持续推进） 2.各区（市）政府、市直各有关部门负责政策梳理及上线工作，为企业群众提供精准的政策服务，为政府提供政务管理决策支持。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务成效度（“好差评”制度建设）	特色创新			29	1.省政府办公厅负责优化完善应诉即办平台的具体功能。（2021年9月30日前，持续推进） 2.各区（市）政府、市直各有关部门负责按照企业诉求处理机制要求，应诉即办。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
					30	依托全国一体化政务服务平台，各区（市）政府、省直各有关部门围绕疫情防控、优化营商环境、智能审批等积极推进个性化服务创新。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
					31	1.优化完善不动产登记一网通办便民服务平台。（持续推进） 2.推进全省不动产登记线上申请、网上审核、现场核验、随到随办新模式。（2021年9月30日前，持续推进）	省自然资源厅负责			
					32	1.在省政府门户网站设置“双全双百”服务专区，做好“双全双百”主题事项上网运行。（2021年8月31日前，持续推进） 2.各区（市）政府、市直各有关部门负责针对重点高频事项，开展主题事项集成套餐服务。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务成效度 （“好差评”制度建设）	特色创新			33	1.打造数据问政特色品牌。利用舆论监督提升政务服务水平，与问政山东等媒体合作，创新公开监督形式，聚焦企业群众难点热点，督促整改落实。（持续推进） 2.各区（市）政府、省直各有关部门针对问政内容，进行针对性整改落实。（持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
	办理成熟度	事项办理深度	材料核验	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）	34	市直各有关部门负责围绕营商环境、弱势群体、跨省通办等方面，推进依申请政务服务事项网上可办率不低于95%。（2021年9月30日前，持续推进）	市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
			全程网办	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）	35	市直各有关部门负责围绕营商环境、弱势群体、跨省通办等方面，推进依申请政务服务事项可全程网办率不低于80%。（2021年9月30日前，持续推进）	市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注	
线上“一网通办”	办理成熟度	数据共享	政务数据目录编制	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。	36	省大数据局负责依托国家政务服务平台数据共享受理服务系统，开展政务数据资源目录编制和注册工作。（2021年9月30日前）	各区（市）政府、市直各有关部门负责				
			数据调用情况	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。	37	省大数据局牵头，各区（市）政府、市直各有关部门负责提升申请调用国家政务服务平台政务服务数据共享接口次数和使用次数。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责				
		协同办理	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〔2021〕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。	38	省政府办公厅牵头，省直各有关部门配合进一步梳理发布“全省通办”事项清单。年底前，高频政务服务事项基本实现“全省通办”。（2019年8月31日前）	市直各有关部门负责			
						39	1.市直各有关部门负责提升“全省通办”事项的标准化程度，统一规范申请材料、审查要点、流程和时限，纳入省级政务服务平台集中统一管理。通过山东一网通办总门户等渠道向社会公布，让企业群众按标准准备，异地窗口照单收件。（2021年9月30日前，持续推进） 2.各区（市）政府负责组织实施，按统一标准进行办理。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	办理成熟度	协同办理			40	1.省政府办公厅负责制定完善“全省通办、一次办好”操作规程，保证各部门在“全省通办”工作推进中有据可依。（2021年9月30日前） 2.各区（市）政府、省直各有关部门按照要求做好落实。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
					41	1.省大数据局负责完善政务服务平台系统支撑。（2021年9月30日前，持续推进） 2.市直各有关部门负责将确需保留的省自建业务系统同政务服务平台系统互联互通。（2021年9月30日前，持续推进）	市直各有关部门负责			
					42	1.各区（市）政府、省直各有关部门按照“跨省通办”“全省通办”事项清单，进一步完善窗口设置。（2021年9月30日前，持续推进） 2.编制“全省通办”“跨省通办”事项事前辅导手册，建立“全省通办”“跨省通办”窗口人员辅导培训长效机制，确保能对申请材料准备的常见错误等进行辅导和解答，做到一个事项一次提交、一次办成。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	办理成熟度	协同办理			43	各区（市）政府、省直各有关部门确保通办清单事项申办完成后能够实现邮政寄递。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
					44	1.市直各有关部门负责推动“跨省通办”事项梳理发布、统一办理标准和统一服务提供，确保多服务事项一网通办，进一步优化省政府门户网站“跨省通办”事项专区。（2021年9月30日前，持续优化） 2.各区（市）政府按照统一标准要求，做好贯彻实施。（2021年9月30日前，持续优化）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
					45	1.省大数据局负责持续提升政务服务平台支撑能力，强化“用户通、系统通、数据通、证照通、业务通”建设，支持“跨省通办、省内联办”一网运行。（2021年9月30日前，持续优化） 2.各区（市）政府、市直各有关部门负责自建业务系统的互联互通工作。（2021年9月30日前，持续优化）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	办理成熟度	协同办理	企业开办全程网办	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。	46	省市场监管局负责优化企业开办营业执照申领流程，支持企业开办全流程在线办理。（持续优化）	省市场监管局负责			
					47	省公安厅、省大数据局负责优化企业开办刻制印章流程，支持企业开办全流程在线办理。（持续优化）	省公安厅、省大数据局负责			
					48	省税务局、省大数据局负责优化企业开办涉税业务流程，支持企业开办全流程在线办理。（持续优化）	省税务局、省大数据局负责			
					49	省人社厅、省大数据局负责优化企业开办用工、社保等流程，支持企业开办全流程在线办理。（持续优化）	省人力资源社会保障厅、省大数据局负责			
					50	人民银行、省大数据局负责优化企业开办银行开户流程，支持企业开办全流程在线办理。（持续优化）	中国人民银行济南分行、省大数据局负责			
					51	省住建厅、省大数据局负责优化企业公积金登记流程，支持企业开办全流程在线办理。（持续优化）	省住建厅、省大数据局负责			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	办理成熟度	统一身份认证	统一认证系统	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。	52	1.各区（市）政府、省直各有关部门全面自查，实现在省政服务平台依申请事项全部接入统一身份认证系统。（2021年9月30日前） 2.各区（市）政府、省直各有关部门与省统一身份认证系统对接的自建系统应全部采用 https 方式进行传输。（2021年9月30日前）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
			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。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。	53	1.各区（市）政府、市直各有关部门负责自建业务系统全部接入统一身份认证体系。实现重点渠道、重点应用、重点部门的系统用户注册信息全打通。（2021年9月30日前） 2.省直各有关部门逐事项测试，确保在国家政务服务平台提供的省本级部门依申请事项单点登录的可用性和稳定性。（2021年9月30日前，持续优化）	市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	办理成熟度	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，评估各地区参照国家政务服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）	54	1.对照国家政务服务平台最新证照清单，各市、各省直部门对制发证照进行再梳理，明确每类证照归集层级和部门，实现证照类型全覆盖。（2021年8月31日前） 2.结合全面开展电子证照深化应用专项行动，加快推进电子证照加盖电子签章工作，各市、各省直部门梳理未加章电子证照情况动整改提升；同时，结合政务服务办件数据，加强证照数据与办件结果数据比对，实现证照数据全归集。（2021年9月30日前）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
			加盖电子印章电子证照种类情况	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。	55	各区（市）政府、省直各有关部门梳理政务服务事项办事材料，结合全面开展电子证照深化应用专项行动，加快进行电子证照替代工作。（2021年9月30日前）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
			56	1.省大数据局负责优化电子证照加盖电子签章流程，提高电子证照开发对接效率及制发效率。（2021年9月30日前） 2.各区（市）政府、省直各有关部门做好各类电子证照的电子签章、数字签名工作。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题		

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	办理成熟度	统一电子证照	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）	57	1.省大数据局负责对标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，查验已汇聚到国家政务服务平台中的省级证照。（2021年9月30日前，持续推进） 2.省直各有关部门对不符合标准的证照及时进行修改。（2021年9月30日前，持续推进）	市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
		应用支撑	国家平台服务应用	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服务提供的可用性和友好性。	58	1.省大数据局牵头，各区（市）政府、市直各有关部门负责，按照“应上尽上”原则，再向国家服务平台推出350项服务应用。（2021年9月30日前，持续推进） 2.省大数据局牵头，各区（市）政府、市直各有关部门负责，丰富应用场景服务种类，围绕营商环境、社保医疗、就业创业、教育考试、住房保障等重点领域，增设办事类应用场景。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
			电子印章	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）	59	1.省大数据局牵头、省公安厅配合，制定电子印章管理办法，建设山东省电子印章系统，满足一体化政务服务平台电子签章需要，支撑电子证照在政务服务事项受理、审批等业务场景的电子印章应用。（2021年9月30日前） 2.各区（市）政府负责市县两级、省直各有关部门及时做好电子印章备案工作。（2021年9月30日前）	各区（市）政府，省公安厅等市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	办理成熟度	应用支撑	办件信息	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。）	60	<p>1.各区（市）政府、市直各有关部门负责将线上、线下各渠道办理的全部依申请政务服务事项的本年度数据和历史数据全量归集。市县级部门自建系统产生的办件数据通过市级政务服务平台汇聚，由市统一向省级政务服务平台归集，省级部门自建系统产生的办件数据由部门负责向省级政务服务平台汇聚。（2021年9月30日前，持续推进）</p> <p>2.提升办件数据归集质量，各区（市）政府、市直各有关部门负责数据归集要符合《山东省政务服务平台：业务系统数据集成方案》要求，办件数据要素要符合《山东省政务服务“一窗受理”“一网通办”技术规范》，内容确保准确完整。（2021年9月30日前，持续推进）</p> <p>3.提升办件数据归集范围,各区（市）政府、市直各有关部门负责实现归集范围内每个系统所有办件信息100%汇聚。（2021年9月30日前，持续推进）</p> <p>4.省大数据局负责技术指导和技術保障，全量及时向国家平台上报数据。力争实现国家政务服务平台汇聚的办件数据质检准确率100%。（2021年9月30日前，持续推进）</p>	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	办理成熟度	应用支撑	用户中心	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。	61	省政府办公厅负责持续优化省级政务服务平台用户中心建设，实现省级用户中心用户画像、服务订阅、推送等个性化主动服务功能及内容。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
	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。	62	省直各有关部门业务系统进行标准化改造，与省级政务服务平台一致使用山东省政务服务事项管理系统作为唯一数据源。解决数据非同源问题，统一办事要求、事项数量，同步更新信息。实现全部省级服务事项按照事项标准化系统梳理结果上网运行。（2021年9月30日前，持续推进）	市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
					63	省直各有关部门网站与山东“一网通办”总门户融合，解决网上办事“进多站、跑多网”的问题。实现省级政务服务事项统一入口。为企业和群众办事服务提供便利。（2021年9月30日前，持续推进）	市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务方式完备度	政务服务“一张网”建设	基层服务	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。	64	<p>1.各区（市）政府负责实现“基层一窗”高频政务服务事项省市县乡村全覆盖。（2021年9月30日前，持续推进）</p> <p>2.各区（市）政府负责将政务服务延伸到银行、邮政网点，打造百姓身边的政务服务渠道，让企业和群众办事事项在“家门口”办理。（2021年9月30日前，持续推进）</p> <p>3.依托全国一体化政务服务平台，各区（市）政府推动政务服务向基层、向乡村延伸，实现基层站点全覆盖，打造普惠均等、便民高效政务服务。（2021年9月30日前，持续推进）</p>	各区（市）政府负责			涵盖18个重点问题
		移动端服务	省级平台移动端应用服务	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。	65	省大数据局牵头，省直重点领域相关职能部门负责，进一步增加平台公安、人社、教育、卫生健康、民政、住房等重点领域应用上架数量。提高重点领域应用在省级应用中的占比，达到全国领先。（2021年9月30日前，持续推进）	省教育厅、省公安厅、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省住房城乡建设厅、省卫生健康委等省直有关部门			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务方式完备度	移动端服务			66	进一步梳理重点领域服务，各市大数据明确在“爱山东”市级分厅开通不低于700项便民利企服务事项。增加社会热门事项，提高政务服务应用提供的友好性、兼容性、可用性。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府负责			
					67	各区（市）政府、省直各有关部门通过免填报、数据共享等方式优化用户体验，省市两级分别明确不低于100项的高频事项优化清单。（2021年10月31日前）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
					68	省大数据局牵头，各区（市）政府、省直各有关部门完成全部优化提升工作。（2021年11月30日前）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
		国家政务服务平台移动端应用服务		69	省各区（市）政府、市直各有关部门负责，进一步增加平台应用上架数量，尤其增加公安、人社、教育、卫生健康、民政、住房等重点领域应用在国家政务服务平台移动端线上数量，做到应上尽上。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责				
				70	各区（市）政府、市直各有关部门负责，通过细化事项分类、增强巡检力度、筛选热门应用等方式不断优化山东省分厅，实现重点领域应用在国家政务服务平台移动端上线服务可用、好用、易用。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责				

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注	
线上“一网通办”	服务方式完备度	移动端服务	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。	71	各区（市）政府、省直各有关部门每日巡检移动政务服务提供内容和应用的准确性和可用性、应用的分类和显示等对于发现问题及时解决。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责				
		服务规范化	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。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。	72	各区（市）政府、市直各有关部门负责全面自查，对接大数据部门，实现省市县各级政府相关政务服务渠道统一入口，杜绝难以查找、多次点击进入等问题。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责				
			服务一致性		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。	73	1.省政府办公厅负责建立全省政务服务事项动态管理机制。（2021年9月30日前） 2.各区（市）政府、省直各有关部门按照政务服务事项动态管理机制做好落实。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
						74	1.省大数据负责完成全省政务服务平台升级改造工作，实现国家政务服务平台和省级政务服务平台等多渠道数据同源。（2021年9月30日前，持续推进） 2.各区（市）政府、省直各有关部门按照政务服务事项梳理的结果进行完善，统一对外发布服务，确保提供的基本信息、办理流程、受理标准等内容一致。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务方式完备度	服务规范化	数据同源	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。	75	各区（市）政府、省直各有关部门相关服务渠道（站点、系统）实现同省级政务服务平台在保障数据源唯一的原则下，同源提供相关政务服务。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
			综合受理	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。	76	各区（市）政府负责实现本级政务服务平台数据省级政务服务平台数据同源，对不一致系统进行改造，在政务服务大厅通过设置综合服务窗口，开展无差别服务。（2021年9月30日前）	各区（市）政府负责			
	服务事项覆盖度	服务事项动态化	办事指南发布数量	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办事指南数量。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。	77	各区（市）政府、省直各有关部门报送未上网运行事项清单（涉密事项除外）（2021年8月31日前）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
					78	市直各有关部门负责省本级依申请政务服务事项和公共服务事项在国家政务服务平台和省级政务服务平台发布一致。（2021年9月30日前，持续推进）	市直各有关部门负责			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务事项覆盖度	服务事项动态化	办事指南与权力清单关联度	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。	79	各区（市）政府、市直各有关部门负责进行权责清单与办事指南的自查对比，在“山东省政务服务事项管理系统”中完善事项与权责清单的关联度；在一网通办总门户实现依申请类政务服务事项办事指南与权力清单的关联展示。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
			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依申请类政务服务事项办件信息与事项关联情况。	80	各区（市）政府、省直各有关部门按照“应关联尽关联”原则，确保汇聚到国家政务服务平台的省本级依申请类政务服务事项办件信息与事项全部关联。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
			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，评估省级政务服务平台是否按照要求做好落实和衔接工作。	81	各区（市）政府、省直各有关部门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，及时做好落实和衔接工作。（2021年9月30日，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
		服务事项标准化	事项精细化管理	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省本级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、筛选等方式精细化编制办事指南的情况。	82	省直各有关部门按照受理条件不同、申报材料不同、审批标准不同的标准，通过引导、筛选等方式精细化编制办事指南。（2021年9月30日，持续推进）	市直各有关部门负责			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	服务事项覆盖度	服务事项标准化	标准化申报	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。	83	1.市直各有关部门负责统一全省同一服务事项的标准；（2021年9月30日，持续推进） 2.各区（市）政府负责按照同一事项的统一服务标准，推进无差别受理、同标准办理。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
	办事指南准确度	基本信息	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承诺期限，明确说明是工作日还是自然日。	84	各区（市）政府、省直各有关部门根据国标要求完善法定办结时限等相关办事指南要素，准确率达100%，质检通过率达100%。并确保国家政务服务平台和省级政务服务平台相关要素的一致性和准确性。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
			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。	85	各区（市）政府、省直各有关部门根据国标要求完善承诺办结时限等相关办事指南要素，准确率达100%，质检通过率达100%。并确保国家政务服务平台和省级政务服务平台相关要素的一致性和准确性。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	办事指南准确度	申请材料	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】。	86	各区（市）政府、省直各有关部门根据国标要求完善申请材料来源渠道、来源渠道说明等相关办事指南要素，准确率达100%，质检通过率达100%。并确保国家政务服务平台和省级政务服务平台相关要素的一致性和准确性。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
			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。	87	各区（市）政府、省直各有关部门根据国标要求完善材料份数等相关办事指南要素，准确率达100%，质检通过率达100%。并确保国家政务服务平台和省级政务服务平台相关要素的一致性和准确性。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
			类型和形式	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【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】。	88	各区（市）政府、省直各有关部门根据国标要求完善材料类型、材料形式等相关办事指南要素，准确率达100%，质检通过率达100%。并确保国家政务服务平台和省级政务服务平台相关要素的一致性和准确性。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上“一网通办”	办事指南准确度	办理流程	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。内容应包含办理环节、办理时限、审批标准、办理结果等信息内容。	89	各区（市）政府、省直各有关部门根据国标要求完善办理环节、办理时限、审批标准、办理结果等相关办事指南要素，准确率达100%，质检通过率达100%。并确保国家政务服务平台和省级政务服务平台相关要素的一致性和准确性。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
			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。	90	各区（市）政府、省直各有关部门根据国标要求完善到办事现场次数等办事指南要素，准确率达100%，质检通过率达100%。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
		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。	91	各区（市）政府、省直各有关部门国家政务服务平台和省级政务服务平台空白表格上传率达100%，准确率达100%，质检通过率达100%。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题
			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。	92	各区（市）政府、省直各有关部门国家政务服务平台和省级政务服务平台示例样表上传率达100%，准确率达100%，质检通过率达100%。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			涵盖18个重点问题

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线下“一窗受理”	提升线下大厅服务水平	提升实体大厅建设规范化		统一规范名称，县级以上设政务服务中心，乡镇（街道）设便民服务中心，村（社区）设便民服务站。规范功能布局，按照“就近、便利、顺畅”的原则，优化楼层布局、区域设置，合理设置受理、服务、等待、自助服务等功能区。优化导引服务，以人员导引为主，机器导引为辅，强化智能导服应用，引导企业群众优先选择网上办理、自助办理，提升自主办理比例。统一窗口设置，乡镇（街道）以上需设置综合受理、区域通办、帮办代办、投诉受理（吐槽找茬）、兜底服务等窗口，村（社区）需设置帮办代办窗口，有条件的社区可增设综合受理、投诉受理（吐槽找茬）等窗口。完善系统功能，优化政务服务中心取号系统、自助终端系统功能，完善系统引导分类、智能检索、关键字快速匹配等功能，根据用户操作习惯，优化系统设计，提升便捷度。	93	各区（市）政府负责规范统一各政务服务场所名称，实现功能区域布局、窗口设置和服务系统功能提升。（2021年8月31日前，持续推进）	各区（市）政府负责			
					94	省政府办公厅负责制定出台《政务服务中心建设和管理规范》，实现全省政务服务中心建设规范统一。（2021年8月31日前）	省政府办公厅负责			
					95	各区（市）政府负责进一步完善优化各级政务服务中心建设和管理。规范功能布局，按照“就近、便利、顺畅”的原则，优化楼层布局、区域设置，合理设置受理、服务、等待、自助服务等功能区。优化导引服务，以人员导引为主，机器导引为辅，强化智能导服应用，引导企业群众优先选择网上办理、自助办理，提升自主办理比例。统一窗口设置，乡镇（街道）以上需设置综合受理、区域通办、帮办代办、投诉受理（吐槽找茬）、兜底服务等窗口，村（社区）需设置帮办代办窗口，有条件的社区可增设综合受理、投诉受理（吐槽找茬）等窗口。完善系统功能，优化政务服务中心取号系统、自助终端系统功能，完善系统引导分类、智能检索、关键字快速匹配等功能，根据用户操作习惯，优化系统设计，提升便捷度。（2021年12月31日前，持续优化）	各区（市）政府负责			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线下“一窗受理”	提升线下大厅服务水平	提升大厅“一门办理”集成度		严格落实“三集中、三到位”，除场地限制或涉密情形外，原则上依申请政务服务事项均应纳入各级政务服务中心集中办理。	96	各区（市）政府负责建立事项进驻负面清单，统一明确本级因场地限制或涉密不能进驻中心办理的事项。（2021年9月10日前）	各区（市）政府负责			
			97		各区（市）政府负责严格落实“三集中、三到位”，除场地限制或涉密情形外，原则上依申请政务服务事项均应纳入各级政务服务中心集中办理。因政务服务中心场地面积限制暂时无法满足进驻要求的事项，采取委托中心窗口收件、帮办代办服务等方式提供办理渠道。确不具备整合条件的部门分厅要纳入本级政务服务中心一体化管理，在窗口设置、功能区域、服务规范等方面与本级政务服务中心执行同一标准。（2021年9月30日）	各区（市）政府负责				
		提升线下“一窗受理”通办率		依据企业群众办事需求，按照“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”的工作模式，科学合理设置无差别或分领域综合窗口。	98	各区（市）政府依据企业群众办事需求，按照“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”的工作模式，科学合理设置无差别或分领域综合窗口。结合事项标准化梳理工作成果，推动更多规范事项纳入综合窗口同一标准受理，不断提升通办比率，各级政务服务中心综合窗口事项通办比例不低于85%。（2021年8月31日前）	各区（市）政府负责			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线下“一窗受理”	提升线下大厅服务水平	提升线下“一窗受理”通办率			99	省政府办公厅负责编制《“一窗受理”工作指引》标准性文件。（2021年8月31日前）	省政府办公厅负责			
		提升“帮办代办”服务覆盖度		服务形式上，采取预约（上门）服务、延时错时服务等方式，免费为企业群众提供政策咨询、帮办代办、进度跟踪、信息反馈等服务；服务对象上，为老年人、残疾人等特殊群体办事需求提供便利条件和服务；服务领域上，设置市场准入、工程建设等专业领域帮代办队伍，对企业开办变更注销、重点工程项目等高频事项或流程复杂的省市重点项目，提供全方位帮办代办服务；服务内容上，助力政务服务“全省通办”“跨省通办”线下服务，推动政务服务下沉基层，持续提升政务服务便利度。	100	各区（市）政府负责各级大厅充实帮办代办队伍，完善帮办代办制度。（2021年8月31日前）	各区（市）政府负责			
					101	省政府办公厅负责编制完成《“一次办好”政务服务帮办代办服务规范》标准性文件。（2021年8月31日前）	省政府办公厅负责			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上线下融合	线上线下融合提升	提升服务导引的精准性		整合线上线下办事渠道、服务事项，开发“政务服务地图”功能，为企业群众提供各级大厅、自助服务终端、各类服务网点的位置、营业时间、可办业务等信息查询，并提供路线规划和位置导航服务，实现政务服务更加精准化、个性化、智能化。通过“爱山东”掌上服务、“一网通办”总门户等多渠道推广应用。	102	省政府办公厅负责发布“山东省政务服务地图”工作指引。（2021年8月31日前）	省政府办公厅负责			
					103	各市启动“政务服务地图”功能开发及相关业务配置。（2021年8月31日前）	各区（市）政府负责			
					104	济南、青岛、临沂、德州、聊城等5市试点完成“政务服务地图”县级以上站点配置及运行。（2021年9月30日前）	济南、青岛、临沂、德州、聊城等市政府负责			
					105	省政府办公厅牵头、各区（市）政府负责，整合完善各应用功能并正式运行。（2022年6月30日前）	各区（市）政府负责			
		提升服务渠道同源性		按照事项标准化提升工作的有关部署，分步推进“事项同源、数据同源、服务同源”管理工作的落实。	106	各区（市）政府、市直各有关部门负责梳理本级本部门对外服务渠道，形成未实现同源管理的服务事项清单。（2021年8月31日前）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
					107	各区（市）政府、市直各有关部门负责，完成高频事项“前端展示、窗口收件、业务办理”三侧服务同源和动态更新。（2021年9月30日前）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上线下融合	线上线 下融合 提升	提升 线上 线下 服务的 易用性		依托统建业务办理系统（政务服务平台），加强各自建业务系统对接，推进线上线下统一身份认证、统一咨询辅导、统一预约排队、统一申报入口的进一步融合。重点解决咨询回复不在线、线上申报受理不及时、预约排队不兼容等问题，真正实现企业群众办事“线上找一网、线下找一窗”。“单点登录、全网通行”。	108	各区（市）政府、省直各有关部门依托统建业务办理系统（政务服务平台），加强各自建业务系统对接，推进高频行政许可事项线上线下统一身份认证、统一咨询辅导、统一预约排队、统一申报入口的进一步融合。重点解决咨询回复不在线、线上申报受理不及时、预约排队不兼容等问题，真正实现企业群众办事“线上找一网、线下找一窗”。“单点登录、全网通行”。（2021年9月30日前）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
					109	各区（市）政府、省直各有关部门依托统建业务办理系统（政务服务平台），加强各自建业务系统对接，推进所有依申请政务服务事项线上线下统一身份认证、统一咨询辅导、统一预约排队、统一申报入口的进一步融合。重点解决咨询回复不在线、线上申报受理不及时、预约排队不兼容等问题，真正实现企业群众办事“线上找一网、线下找一窗”。“单点登录、全网通行”。（2022年11月30日前）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			

重点工作	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	任务序号	任务目标	责任单位	进展情况	需协调问题	备注
线上线下融合	线上线 下融合 提升	提升办件数据汇聚的实时性		优化各渠道（PC端、大厅窗口、移动端、自助终端）办件数据归集方式，实时、全量、准确汇聚线上线下运行事项和数据，实现线上线下精准监管和分析。	110	省大数据局负责发布办件数据实时归集渠道技术规范。（2021年8月31日前）	省大数据局负责			
					111	各区（市）政府、市直各有关部门负责，实现各级政务服务平台和部门自建业务系统按照技术规范完成对接，实现线上线下办件数据实时归集、各渠道数据按需分类汇聚。（2021年9月30日前，持续推进）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
		提升业务办理的协同性		各级各部门要依据本行政区域政务服务发展水平、保障能力等实际情况，合理配置线上线下政务服务资源，在推动更多政务服务事项网上办理的同时，同步提升线下办事能力和服务能力。对已实现网上办理的事项，要同步提供线下窗口办事服务；在线下办理的事项，不得强制要求申请人先到网上预约或补填网上流程；已在线收取规范化电子材料的，不得要求申请人再提交纸质材料。	112	各区（市）政府、省直各有关部门合理配置线上线下政务服务资源，在推动更多政务服务事项网上办理的同时，同步提升线下办事能力和服务能力。推进高频行政许可事项的线上线下办理流程统一。（2021年9月30日前）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			
					113	各区（市）政府、省直各有关部门合理配置线上线下政务服务资源，在推动更多政务服务事项网上办理的同时，同步提升线下办事能力和服务能力。推进依申请政务服务事项的线上线下办理流程统一。（2021年11月30日前）	各区（市）政府、市直各有关部门负责			

附件 2

2020 年山东省一体化政务服务能力（政务服务“好差评”） 调查评估反馈问题整改台账

部门：

填表人：

联系电话：

序号	存在问题	整改要求	牵头部门	责任部门	联系人及联系方式	具体措施	工作进展	备注
1	政务服务“好差评” 省级政务服务平台汇聚到国家平台的“好差评”总评价数量为 23 万，主动评价数量为 9 万，主动评价率为 39%，主动评价占业务申报比例较低，“好差评”主动评价比例仍有提升空间。	1.各区（市）、各市直部门要提升汇聚到国家平台的“好差评”总评价数量、主动评价数量，确保全省数据进入全国全三，省本级数据进入全国前三。（9 月 30 日前完成） 2.各区（市）、各市直部门要提升好差评主动评价率，确保全省平均主动评价率不低于 60%，省本级平均主动评价率不低于 60%。（9 月 30 日前完成）	省政府办公厅	各区（市）政府，市直有关部门	朱晓明 18678887083 （省里联系人）			持续通报各区（市）、各市直部门情况
2	平台实名注册用户 1.省级政务服务平台个人实名注册用户数量 1424 万，占常住人口比例为 14%，占比相对较低，与广东省（实名用户：8915 万，占常住人口比例 77%）、上海市（实名用户：2189 万，占常住人口比例 90%）等地区相比存在一定差距。 2.法人注册用户数量为 224 万，全国排第 10 名，与广东省、浙江省和河南省等地区相比存在一定差距。	各区（市）、各市直部门要积极推动本市本部门自建业务系统对接和用户体系迁移融合工作，进一步提升我省个人、法人用户数量。确保个人实名注册用户占常住人口比例达 80%，法人注册用户数进入全国全三。（9 月 30 日前完成）	省大数据局	各区（市）政府，市直有关部门	王建坤 18615665625 （省里联系人）			持续通报各区（市）、各市直部门情况

序号	存在问题	整改要求	牵头部门	责任部门	联系人及联系方式	具体措施	工作进展	备注
3	实名注册用户信息完备情况	按照《国家政务服务平台可信身份等级定级要求》，通过核查个人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发现，94%的用户实名要素信息存在不完备的情况，其中，88%的个人用户手机号码信息存在问题，26%的个人用户身份证起止日期存在问题。	1.各区（市）、各市直部门要对存量用户信息进行核查，重点对手机号码、身份证号、身份证有效期起止时间等要素进行补正。（8月30日前完成） 2.各区（市）、各市直部门要对新增用户信息进行完善，按照国办要求更新校验规则，进一步提升用户信息数据质量，确保信息完备度达100%，准确度达100%。（9月30日前完成） 3.省大数据局及时与国办对接，掌握最新用户信息完备标准，调整校验规则，确保用户信息完备度达标。（长期坚持）	省大数据局	各区（市）政府，市直有关部门	王建坤 18615665625 （省里联系人）		持续通报各区（市）、各市直部门情况
4	查询精准度	评估组通过设定15个关键词（公积金、个税、社保、结婚、低保、网约车、身份证、老年证、老年人福利补贴、残疾人证、健康码、核酸、建筑许可、用电、开公司）和需求场景，调查平台检索服务的精准性和便捷性。有5个关键词平台反馈结果暂不符合要求，存在搜不到、搜不全、搜不准、搜不快等用户体验感不强的问题。	1.提升国家政务服务平台和省级政务服务平台检索精准性、便捷性。确保企业群众通过模糊搜索能准确迅速的查询到想办理的政务服务事项和“一件事”场景集成服务。（9月15日前完成） 2.各省直部门梳理本领域10个热门关键词（如公积金、个税、社保、结婚、低保、网约车、身份证、老年证、老年人福利补贴、残疾人证、健康码、核酸、建筑许可、用电、开公司，出生、退休、企业注册、企业注销、高校毕业生落户、不动产登记与水电气暖联办、住房公积金贷款、异地就医备案等），核查关键词是否能搜得到、搜得全、搜得准、搜得快，确保在国家政务服务平台和省级政务服务平台能搜索出对应的政务服务事项和“一件事”场景集成服务。（9月30前完成）	省政府办公厅、省大数据局	各区（市）政府，市直有关部门	朱晓明 18678887083 宋国训 13953161830 （省里联系人）		持续通报各区（市）、各市直部门情况

序号	存在问题		整改要求	牵头部门	责任部门	联系人及联系方式	具体措施	工作进展	备注
5	申报易用度	通过选取公积金查询、个税查询、社保查询、居住证(居住证)办理、社会保险费缴费证明开具等服务应用,评估组对服务的办事指南、用户登录、材料提交、结果反馈等过程进行了模拟操作。调查发现,省级平台暂未提供个税查询功能。	1.省税务局及时在国家政务服务平台和省级政务服务平台上线个税查询功能。(8月30日前完成) 2.各省直部门梳理本系统政务服务事项,将未上网运行事项纳入国家政务服务平台和省级政务服务平台,实现“一网通办”。(9月30日前完成) 3.提升国家政务服务平台和省级政务服务平台线上预约、办事指南、用户登录、材料提交、结果反馈等功能的易用性。(9月30日前完成)	省政府办公厅、省大数据局	各区(市)政府,省税务局等市直有关部门	来冰 15725950867 宋国训 13953161830 (省里联系人)			持续通报各区(市)、各市直部门情况
6	减时限、减跑动和即办程度	省级政务服务平台提供的本级行政许可事项承诺时限平均压缩比例为45%,平均跑动次数为0.49,即办件占比为3%,与广东(时限压缩比76.91%,跑动次数0.002,即办件44.45%)和浙江(时限压缩比75.00%,跑动次数0.03,即办件44.71%)相比存在一定差距。调查发现,省级政务服务平台与国家政务服务平台存在相关信息标注不一致的情况。	1.各区(市)、各市直部门行政许可事项承诺时限平均压缩比例不低于80%。(9月30日前完成) 2.各区(市)、各市直部门行政许可事项“最多跑一次”率达100%，“零跑动”率平均达80%。(9月30日前完成) 3.各区(市)、各市直部门行政许可事项即办件占比平均不低于50%。(9月30日前完成) 4.确保国家政务服务平台与省级政务服务平台相关信息标注一致。(9月30日前完成)	省政府办公厅、省大数据局	各区(市)政府,市直有关部门	来冰 15725950867 宋国训 13953161830 (省里联系人)			持续通报各区(市)、各市直部门情况

序号	存在问题	整改要求	牵头部门	责任部门	联系人及联系方式	具体措施	工作进展	备注
7	减证便民	评估组依据国务院有关部门文件（如公安部的公法〔2019〕224号文件、教育部的教政法函〔2019〕12号文件等）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，评估发现，存在已取消的证明材料未及时调整的问题。如申请爆破作业人员许可、大型焰火燃放作业人员资格、教师资格、民用爆炸物品销售许可、工伤职工劳动能力复查鉴定申请、供养亲属抚恤金申领、办理工伤登记、企业申请办理职工因病提前退休审批等8个事项均存在一定问题。	1.省教育厅、省工业和信息化厅、省公安厅、省人力资源社会保障厅等部门要及时对国办反馈存在问题的8项政务服务事项进行整改，确保证明材料清理到位。（8月30日前完成） 2.各区（市）、各市直部门按照国务院减证便民部署要求，依据有关部委文件（如公安部的公法〔2019〕224号文件、教育部的教政法函〔2019〕12号文件等）具体要求，开展证明事项取消清理工作。确保国家政务服务平台和省级政务服务平台上取消的证明材料得到及时清理。（9月15日前完成）	省政府办公厅、省司法厅	各区（市）政府，省教育厅、省工业和信息化厅、省公安厅、省人力资源社会保障厅等市直有关部门	李闯 15705319966 来冰 15725950867 （省里联系人）		持续通报各区（市）、各市直部门情况
8	事项办理深度	省级政务服务平台提供的本级行政许可事项实现网上审批和“零跑动”事项比例为46%，与广东和浙江（90%左右）相比存在一定差距。	1.各区（市）、各市直部门行政许可事项三级网办（材料核验）比例不低于95%。（9月30日前完成） 2.各区（市）、各市直部门行政许可事项四级网办（全程网办）比例不低于80%。（9月30日前完成） 3.确保国家政务服务平台与省级政务服务平台相关信息标注一致。（9月30日前完成）	省政府办公厅	各区（市）政府，市直有关部门	来冰 15725950867 （省里联系人）		持续通报各区（市）、各市直部门情况

序号	存在问题		整改要求	牵头部门	责任部门	联系人及联系方式	具体措施	工作进展	备注
9	主题集成服务	<p>评估组通过实际体验省级政务服务平台提供的相关主题集成服务(出生、退休、企业注册、企业注销、高校毕业生落户、不动产登记与水电气暖联办、住房公积金贷款、异地就医备案等)发现,在服务覆盖范围、一表申报、信息复用、统一受理、协同审批等方面仍需进一步完善,以提升相关服务的可用性和易办性。在依托主题集成服务,推动优化办事流程、提升协同服务能力、实现高质量的“减环节、减时间、减材料、减跑动”方面仍需进一步加强。</p>	<p>1.省教育厅、省公安厅、省人力资源社会保障厅、省住房城乡建设厅、省卫生健康委、省市场监管局、省医保局等部门对国办反馈存在问题的8个场景集成服务及时整改。(8月30日前完成)</p> <p>2.在国家政务服务平台和省级政务服务平台上线主题集成服务和“双全双百”专区,将各级各部门场景集成服务纳入2个专区。(9月15日前完成)</p> <p>3.各区(市)、各市直部门在服务覆盖范围、一表申报、信息复用、统一受理、协同审批等方面,提升相关服务的可用性和易办性。(9月30日前完成)</p>	省政府办公厅	<p>各区(市)政府,省教育厅、省公安厅、省人力资源社会保障厅、省住房城乡建设厅、省卫生健康委、省市场监管局、省医保局等市直有关部门</p>	<p>来冰 15725950867 (省里联系人)</p>			持续通报各区(市)、各市直部门情况

序号	存在问题		整改要求	牵头部门	责任部门	联系人及联系方式	具体措施	工作进展	备注
10	统一身份认证	<p>1.省级政务服务平台自然人和法人统一身份认证系统暂未使用 https 进行传输加密。</p> <p>2.用户中心用户隐私的敏感信息存在漏洞。省级政务服务平台对用户的姓名、账号信息暂未进行脱敏保护。</p> <p>3.国家政务服务平台标注已实现网上办理的部分事项存在无法登录或二次注册的情况。通过抽查 15 个省直部门相关政务服务系统发现,存在部门系统暂未与全国一体化政务服务平台统一身份认证系统实现用户信息互认互信,7 个本级部门存在办事重复注册验证的问题。</p>	<p>1.各区(市)、各市直部门开展技术改造,统一身份认证系统对接全部采用 https 方式进行传输,限期关闭现有 http 方式。(8 月 30 日前完成)</p> <p>2.各区(市)、各市直部门完善系统安全防护,对用户姓名、账号信息等用户隐私的敏感信息进行脱敏保护。(8 月 30 日前完成)</p> <p>3.省发展改革委、省教育厅、省工业和信息化厅、省公安厅、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省自然资源厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省应急厅、省医保局等部门对本部门政务服务事项进行全量梳理,确保涉及的业务办理系统均与全国一体化政务服务平台统一身份认证系统实现用户信息互认互信,避免出现办事重复注册验证的问题。(9 月 15 日前完成)</p> <p>4.各区(市)、各市直部门对本市本部门政务服务事项进行全量梳理,确保涉及的业务办理系统均与全国一体化政务服务平台统一身份认证系统实现用户信息互认互信,避免出现办事重复注册验证的问题。(9 月 30 日前完成)</p>	省大数据局	<p>各区(市)政府,省发展改革委、省教育厅、省工业和信息化厅、省公安厅、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省自然资源厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省应急厅、省医保局等市直有关部门</p>	<p>王建坤 18615665625 (省里联系人)</p>			持续通报各区(市)、各市直部门情况

序号	存在问题		整改要求	牵头部门	责任部门	联系人及联系方式	具体措施	工作进展	备注
11	事项动态化管理	2020年国务院取消的行政许可事项在国家政务服务平台未及时进行动态调整,仍有40项在国家政务服务平台提供。	1.各区(市)、各市直部门对照2018年以来国务院取消行政许可事项相关文件要求,及时将相应事项改为备案或取消,并确保在国家政务服务平台和省级政务服务平台调整到位。(8月30日前完成) 2.各区(市)、各市直部门对照2013年以来国务院取消行政许可事项相关文件要求,并确保在国家政务服务平台和省级政务服务平台调整到位。(9月15日前完成)	省政府办公厅、省大数据局	各区(市)政府,市直有关部门	来冰 15725950867 宋国训 13953161830 (省里联系人)			持续通报各区(市)、各市直部门情况
12	统一咨询	通过实际体验省级政务服务平台提供的智能问答服务发现,在服务功能方面,存在行政区划引导、关联问题、模糊词推荐等功能缺失的问题。在服务准确度方面,通过模式问答场景体验发现,智能问答精准性仍需进一步提升。	1.省大数据局负责建设智能客服系统,上线行政区划引导、关联问题、模糊词推荐等功能,提升智能问答精准性,向国家政务服务平台、省级政务服务平台和“爱山东”掌上服务提供统一服务。(9月30日前完成) 2.省政府办公厅负责建设政务服务问答知识库,各区(市)、各市直部门负责完善知识库。(9月30日前完成)	省政府办公厅、省大数据局	各区(市)政府,市直有关部门	李闯 15705319966 王建坤 18615665625 (省里联系人)			持续通报各区(市)、各市直部门情况

序号	存在问题	整改要求	牵头部门	责任部门	联系人及联系方式	具体措施	工作进展	备注
13	电子证照 1.存在证照种类认领多、实际挂接证照少的问题。数据显示,省级政务服务平台认领国家政务服务平台电子证照种类为 396 个,占证照目录总数的 44%,加盖电子印章或加签数字签名的证照比例为 4%。实际挂接证照数量大于 20 的种类为 62 个,占比为 7%。 2.汇聚到国家政务服务平台电子证照数量为 8042 万个,与本地区常住人口和企业法人总数占比为 78%,全国排第 16 名。 3.通过抽查相关服务事项发现,省级政务服务平台在办事材料关联电子证照应用方面仍需加强,暂未全面实现企业营业执照、身份证、学历证书等高频电子证照办事免提交。	1.各区(市)、各市直部门对照国家政务服务平台最新证照清单,对制发证照进行再梳理,明确每类证照归集层级和部门,实现证照类型全覆盖。(8月30日前完成) 2.各区(市)、各市直部门结合全面深化电子证照应用专项行动,加快推进电子证照加盖电子签章工作,梳理未加章电子证照情况,推动整改提升。结合政务服务办件数据,加强证照数据与办件结果数据比对,实现证照数据全归集。(9月30日前完成) 3.各区(市)、各市直部门优化电子证照加盖电子签章流程,提高电子证照开发对接效率及制发效率。(9月30日前完成) 4.各区(市)、各市直部门深入推进电子证照应用专项行动,加强政务服务事项办事材料梳理,加快进行电子证照替代工作。(持续推进)	省政府办公厅、省大数据局	各区(市)政府,市直有关部门	王德成 13953978099 赵一新 13869191625 (省里联系人)			持续通报各区(市)、各市直部门情况

序号	存在问题		整改要求	牵头部门	责任部门	联系人及联系方式	具体措施	工作进展	备注
14	电子印章	在国家政务服务平台已经进行电子印章备案的部门数量为7个，占部门数量比例为16%，与广东（备案数量45个，备案率100%）和浙江（备案数量48个，备案率100%）相比存在一定差距。	<ol style="list-style-type: none"> 1.结合本部门政务服务、电子证照等盖章应用场景，各省直部门完成电子印章制作，并在国家政务服务平台备案。（9月30日前完成） 2.暂时没有应用需求的省直部门，需申请制作一个相关业务应用的电子印章。（9月30日前完成） 3.确保电子印章备案率达100%。（9月30日前完成） 4.出台山东省电子印章管理办法。（10月30日前完成） 	省大数据局	各区（市）政府，市直有关部门	宋国训 13953161830 （省里联系人）			持续通报 各区（市）、各市直部门情况
15	依托国家政务服务平台应用和服务提供	<ol style="list-style-type: none"> 1.省级政务服务平台为国家政务服务平台服务窗口提供服务应用115项，上架108个，比例为94%，全国排第7名。 2.提供移动政务服务应用41项，全国排第23名，上架39项，比例为95%，全国排第6名。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.各省直部门梳理本部门PC端应用，继续开展国家政务服务平台应用上线工作，确保上线应用数量达到全国前三。（9月30日前完成） 2.各省直部门梳理本部门移动端应用，继续开展国家政务服务平台移动端应用上架工作，确保上线应用数量达到全国前三。（9月30日前完成） 	省大数据局	各区（市）政府，市直有关部门	宋国训 13953161830 王建坤 18615665625 （省里联系人）			持续通报 各区（市）、各市直部门情况

序号	存在问题	整改要求	牵头部门	责任部门	联系人及联系方式	具体措施	工作进展	备注
16	政务服务“一张网”建设	通过抽查省级 15 个行业厅局和 4 个地市政府相关的网上政务服务渠道发现，有 5 个本级部门网上服务渠道提供的服务信息无法与本级政务服务平台保证数据同源和服务同质，存在办事要求不统一、事项数量不一致、信息更新不同步的现象。有 7 个本级部门相关服务渠道存在平台难以查找、多次点击进入等问题。	1.各区（市）、各市直部门开展自查，在国家政务服务平台、省级政务服务平台、市级政务服务平台、部门网站、自建业务办理系统提供的服务信息要保持数据同源和服务同质，实现办事要求统一、事项数量统一、信息更新同步，确保服务渠道好查找、避免多次点击进入。（9 月 15 日前完成） 2.各区（市）、各市直部门按照政务服务事项标准化提升工作要求，推动政务服务事项在各级政务服务平台、各类业务办理系统、部门网站、移动端、自助端、线下大厅等线上线下各类服务渠道数据同源。（长期坚持）	省政府办公厅	各区（市）政府，市直有关部门	班保超 13863591056 （省里联系人）		持续通报 各区（市）、各市直部门情况
17	办件信息	省本级办件数据归集的总量为 391 万件，占当地常住人口和企业法人总数比例较低，全国排第 12 名，汇聚数据的质量和范围仍有待进一步提升。	1.优化办件数据归集渠道，采用接口方式，实时、准确归集各级各部门系统依申请政务服务事项办件数据，持续扩展数据归集范围、提升办件数据归集数量。（9 月 30 日前完成） 2.参考国家平台办件数据汇聚技术要求，加强办件数据质检和整改，提升数据质量。（9 月 30 日前完成） 3.各区（市）、各市直部门要全量归集线上线下依申请政务服务事项办件数据。省本级办件数据归集要进入全国前三，省本级归集数据要实现依申请政务服务事项 100%全覆盖。（9 月 30 日前完成）	省大数据局	各区（市）政府，市直有关部门	宋国训 13953161830 （省里联系人）		持续通报 各区（市）、各市直部门情况

序号	存在问题	整改要求	牵头部门	责任部门	联系人及联系方式	具体措施	工作进展	备注
18	办事指南准确度 1.办事指南的办结时限、办理地点、办理时间、设定依据、办理流程等要素信息存在标注不清等问题，内容准确性仍需进一步提高，在国家政务服务平台提供的办事指南相关内容准确性较低。 2.通过对比国家政务服务平台与省级政务服务平台办事指南发现，在中介服务或特别程序、表格及样表下载、申请材料类型等要素信息一致性方面存在较大差异。	1.各区（市）、各市直部门对国家政务服务平台和省级政务服务平台本市本部门的政务服务事项办结时限、办理地点、办理时间、设定依据、办理流程、中介服务或特别程序、表格及样表下载、申请材料等要素信息进行核查，确保符合国家标准，确保清晰、准确标注。（9月15日前完成） 2.做好国家政务服务平台和省级政务服务平台办事指南数据对接、推送，重点确保中介服务或特别程序、表格及样表下载、申请材料类型等要素信息一致。（9月30日前完成）	省政府办公厅、省大数据局	各区（市）政府，市直有关部门	来冰 15725950867 宋国训 13953161830 (省里联系人)			持续通报各区（市）、各市直部门情况

附件 3

政务服务线上线下融合提升工作联络信息表

各区（市）、枣庄高新区

报送单位：

序号	单位及职务	姓名	联系电话
1	**区（市）人民政府办公室分管领导		
2	**区（市）人民政府办公室联系人		
3	**区（市）行政审批服务局分管领导		
4	**区（市）行政审批服务局联系人		
5	**区（市）大数据部门分管领导		
6	**区（市）大数据部门联系人		

附件 4

政务服务线上线下融合提升工作联络信息表

市直部门

报送单位:

序号	单位及职务	姓名	联系电话
1	*****局分管领导		
2	*****局科室负责人		
3	*****局联络员		

