



电子政务蓝皮书

BLUE BOOK OF E-GOVERNMENT

中国电子政务 发展报告 (2017)

“互联网+”创新政务服务新模式

主编 / 李季

副主编 / 程晓波 王益民

ANNUAL REPORT ON CHINA'S E-GOVERNMENT
DEVELOPMENT(2017)



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)





电子政务蓝皮书
BLUE BOOK OF
E-GOVERNMENT

中国电子政务发展报告 (2017)

ANNUAL REPORT ON CHINA'S E-GOVERNMENT DEVELOPMENT
(2017)

“互联网+”创新政务服务新模式

主 编 / 李 季
副主编 / 程晓波 王益民



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目 (CIP) 数据

中国电子政务发展报告. 2017: “互联网+”创新政务服务新模式 / 李季主编. -- 北京: 社会科学文献出版社, 2017. 8

(电子政务蓝皮书)

ISBN 978 - 7 - 5201 - 1118 - 8

I. ①中… II. ①李… III. ①电子政务 - 研究报告 - 中国 - 2017 IV. ①D630.1 - 39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 169128 号

电子政务蓝皮书

中国电子政务发展报告 (2017)

——“互联网+”创新政务服务新模式

主 编 / 李 季

副 主 编 / 程晓波 王益民

出 版 人 / 谢寿光

项目统筹 / 桂 芳

责任编辑 / 桂 芳

出 版 / 社会科学文献出版社·皮书出版分社 (010) 59367127

地址: 北京市北三环中路甲 29 号院华龙大厦 邮编: 100029

网址: www.ssap.com.cn

发 行 / 市场营销中心 (010) 59367081 59367018

印 装 / 北京季蜂印刷有限公司

规 格 / 开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 20 字 数: 262 千字

版 次 / 2017 年 8 月第 1 版 2017 年 8 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5201 - 1118 - 8

定 价 / 79.00 元

皮书序列号 / PSN B - 2003 - 022 - 1/1

本书如有印装质量问题, 请与读者服务中心 (010 - 59367028) 联系

 版权所有 翻印必究

《电子政务蓝皮书》编委会

专 家 顾 问 （按姓氏笔画排序）

王安耕 杜 链 杨国勋 陈玉龙 罗建中
周宏仁 周德铭 高新民

主 编 李 季

副 主 编 程晓波 王益民

编审组成员 （按姓氏笔画排序）

丁 艺 于施洋 王 鹏 王晓冬 王璟璇
朱锐勋 刘密霞 杨道玲 宋彭旭 周 民
徐春学 陶 勇 蒋家平 翟 云 魏 华

主要编撰者简介

李 季 现任国家行政学院党委委员、副院长。曾任中共中央办公厅副处长，河北省滦南县县委副书记（挂职），中共中央办公厅正处级、副局级干部，国家行政学院办公厅副主任、主任及学院纪委会委员。长期参与国家行政学院信息化建设工作。

摘 要

电子政务蓝皮书——《中国电子政务发展报告（2017）》是由国家行政学院副院长李季主编的反映我国电子政务发展进程和最新进展、研究和分析电子政务领域重要理论和实践问题的第十二部年度报告。

近年来，党中央、国务院高度重视加快推进政府职能转变。党的十八届三中全会提出，必须切实转变政府职能，深化行政体制改革，创新行政管理方式，增强政府公信力和执行力，建设法治政府和服务型政府。2016年3月，李克强总理在《政府工作报告》中提出，大力推进“互联网+政务服务”，实现部门间数据共享，让居民和企业少跑腿、好办事、不添堵。“互联网+政务服务”的大力推行，必将对我国政府职能转变和经济社会发展产生深远影响，也将引领创新驱动发展的“新常态”。

《中国电子政务发展报告（2017）》的主题是：“互联网+”创新政务服务新模式。报告在分析总结我国电子政务和“互联网+政务服务”发展现状和趋势的基础上，重点围绕顶层设计、政策实施、发展路径、最佳实践、技术支撑等方面，从理论与实践的角度，探索“互联网+”环境下优化服务流程、创新服务方式、提高服务效率、改善营商环境的发展路径。

本书的第一篇是总报告，首先，在研究发展战略、制度建设、建设模式、技术演变的基础上，提出了未来我国电子政务的发展趋势。其次，围绕2016年“互联网+政务服务”推进情况，梳理了在发展环境、发展思路、发展路径、创新探索等方面取得的成效，分析了在



推进过程中遇到的问题，并提出了相关发展建议。

第二篇是国家行政学院电子政务研究中心围绕省级政府网上政务服务能力开展专题调查研究形成的报告。

第三篇围绕《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》的主要内容、相关要求和重点难点问题进行了解读。

第四篇针对2016年国办电子政务办公室组织开展的“互联网+政务服务”试点示范工作，梳理总结了试点地区在建设模式、技术架构、制度规范、保障措施等方面取得的经验成果。

第五篇从理论和实践的角度，结合我国“互联网+政务服务”的发展现状，介绍了北京、天津、黑龙江、上海等地的实践经验。

第六篇围绕着信息技术发展前沿，探讨了大数据、移动互联网等信息技术在网上政务服务方面的应用。

第七篇是大事记，对最近一年来中国电子政务领域的重要事件做了较全面的记录。

Abstract

The *Blue Book of E-government: Annual Report on China's E-Government Development (2017)*, edited by Li Ji, vice president of Chinese Academy of Governance, is the twelfth annual report reflecting the development of China e-government in the latest progress, and analyzing the key e-government issues in theories and practices.

In recent years, the Party Central Committee and the State Council have been paying high attention to accelerating the transformation of government functions. The Third Plenary Session of the 18th Communist Party of China (CPC) Central Committee required transforming functions of government, deepening the reform of administrative system, innovating the mode of administrative management, enhancing credibility and execution of government, and constructing law-based government and service-oriented government. In March 2016, Prime Minister Li Keqiang gave the *Government Work Report* and advocated pushing forward “Internet + Government Service”, sharing data among different departments and simplifying the procedures of treating public affairs for residents and enterprises. The “Internet + Government Service” will greatly influence the transformation of government functions and the development of economic society and lead the “New Normal” of innovation-driven development.

The theme of *Blue Book of E-Government (2017)* is: “Internet + ” innovates the new mode of government service. On the basis of analyzing and summarizing the current situation and development trend of e-government and “Internet + Government Service” in our country, the



report explores the route of optimizing service procedures, innovating service modes, raising service efficiency and improving business condition in “Internet +” environment in the aspects of top-level design, policy implementation, development path, optimal practice and technical support in both views of theory and practice.

The first chapter of this book is general reports. On one hand, on the basis of researching development strategy, system construction, construction mode and technology evolution, the future development trend of e-government of our country is put forward. On the other hand, the achievements in the fields of development environment, development thought, development route and innovation exploration are summarized the problems encountered in the process are analyzed, and relevant development suggestions are put forward surrounded by the progress of “Internet + Government Service” in 2016.

The second chapter is the report for special survey research done by E-government Research Center of Chinese Academy of Governance on online government-affair service ability of provincial-level government.

The third chapter explains the main contents, relevant requirements and key and difficult problems in *Instruction on the Construction of “Internet + Government Service” Technical System*.

Aiming at “Internet + Government Service” pilots implemented by National E-government Office in 2016, the fourth chapter summarizes the experience and achievements of the experimental areas in construction mode, technical framework, institutional norms, guarantee measures and so on.

The fifth chapter introduces the practical experience of Beijing, Tianjin, Heilongjiang and Shanghai in both views of theory and practice considering the current development of the “Internet + Government Service” .

Taking the development frontier of information technology for reference, the sixth chapter discusses the application of big data and mobile

internet in online government service.

The seventh chapter is chronicle of events, which records overall important incidents happening in the field of Chinese e-government affairs.

当前，以“互联网+”为代表的信息技术革命正在掀起一场全世界范围内经济和社会领域的重大变革，潜移默化地改变着人们的生活和生产方式。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视“互联网+政务服务”工作，习近平总书记指出，要为老百姓提供用得上、用得起、用得好的信息服务，让亿万人民在共享互联网发展成果上有更多获得感。经济发展新常态下，运用“互联网+”思维，促进中国经济的转型升级，推动互联网与政府管理的深度融合已然成为我国当下发展的共识。

一 推进“互联网+政务服务” 是网络强国战略的重要组成部分

目前，从全球趋势来看，鼓励信息技术变革和应用模式创新，推动互联网与传统领域融合渗透，利用信息技术提供先进的在线政务服务已经成为趋势并发展迅速。党的十八大以来，互联网在国家治理中的作用日益凸显，已被提升到国家发展战略的高度。十八届五中全会将网络强国战略纳入“十三五”规划，国务院相继出台了《促进大数据发展行动纲要》、《积极推进“互联网+”行动的指导意见》、《加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》等一系列文件，全方位勾勒了“互联网+政务服务”行动图景。联合国经社部从2003年起对全球190多个国家和地区的电子政务进程进行调查，在线服务指数一直被视为重点指标。2016年报告显示，我国电子政务



国际排名稳步上升，电子政务发展水平已处于全球中等偏上水平。电子政务发展指数（EGDI）为0.6071，排名第63位；在线服务指数上升到第29位（指数为0.7681），已经处于世界相对领先地位。数据显示，截至2016年12月，我国网民规模已达7.31亿，互联网成为中国在全球经济当中跟西方发达国家距离比较近的领域之一，这体现了党中央对全球新一轮信息技术革命的重视，也说明在实施网络强国战略背景下，网上政务服务已经取得显著成效。

二 推进“互联网+政务服务” 是提升国家治理体系和治理能力现代化的方略选择

推进国家治理体系和治理能力现代化是全面深化改革的总目标，适应和引领经济发展新常态、增强发展新动力，需要将信息化贯穿我国现代化进程始终。在信息技术迅猛发展的时代背景下，互联网正在深刻地改变政府治理模式和服务方式，正在从单向管理转向双向互动，从线下转向线上线下融合，从单纯的政府监管向更加注重社会协同治理转变。经济发展新常态下，互联网对改变政府治理模式和服务方式产生深远影响，创新政务服务模式和提升政府服务质量成为大势所趋。推进“互联网+政务服务”有利于构建多元协同治理机制。云计算、大数据、移动互联网、物联网等方面的创新应用，打破了传统政府治理的静态管理模式，深化了互联网时代的政府治理创新，推动了政府治理向系统性、整体性、协同性高效动态治理体系变革。一方面，推行“互联网+政务服务”，可以有效打破横向和纵向的行政界限和“信息壁垒”，实现政府治理的垂直流程向扁平化流程转变，有效破解政府治理“碎片化”问题。另一方面，以解决社会公众最关心的热点难点问题为出发点，通过构建事项集中进驻、信息集中公开、服务集中提供、数据集中共享的“政务服务一张网”，深入推进

信息技术与精细化服务的深度融合，可促进公共服务均等化，破解“办事难”困境，推进政府治理的科学化和现代化。

三 推进“互联网+政务服务” 是深化“放管服”改革的关键之举

深化简政放权，放管结合，优化服务，推动转变政府职能，提高政府效能事关经济发展、社会进步、人民福祉，是一场牵一发而动全身的深刻变革，意义重大，任务艰巨。党的十八大以来，“放管服”作为深化改革的“先手棋”和政府转变职能的“当头炮”，成为政府自我革命的标志性举措。“放管服”改革的积极成效使人民群众获得感和满意度不断提升。但同时也应该看到，对照改革的新要求和群众的新期待，深化“放管服”改革仍然任重道远，“审批多、评审多、手续多、证明多、耗时长、效率低”的问题仍未得到根本性改变。“互联网+政务服务”作为信息技术与政府管理深度融合的创新管理模式，具有开放、透明、精准、高效等天然的便民利企特性，是建立权力制约和监督机制的强有力手段。积极推行“互联网+政务服务”，通过“制度+技术”的双轮驱动，构建一体化网上政务服务平台，可以有效激发市场活力和社会创造力，为经济社会发展提供持续不断的内生动力。“互联网+政务服务”已成为政府职能转变、管理方式创新、权力规范运行、行政效能提高的重要抓手。

四 推进“互联网+政务服务” 是支撑大众创业、万众创新的重要举措

大众创业、万众创新已成为新常态下经济增长的新引擎。完善双创环境下的政务服务功能，切实降低创新创业门槛，是大众创业、万



众创新政策落地的实际需要。一方面，通过大数据、云计算等信息技术，构建互联网双创支撑平台，释放固化的信息资源，增强信息数据流动，有效促进经济增长动能的转换，使大众成为创业主体和创新单元，激发全社会的创新潜能和创业活力，培育和催生经济社会发展新动力。另一方面，依托“互联网+政务服务”，通过深入推进“放管服”改革，增加公共产品和服务供给，降低制度性交易成本、消除行政审批的“堵点”和“痛点”，破解制约经济社会发展的体制机制障碍，有利于进一步完善公平竞争市场环境，为创新创业者营造稳定透明的政策和制度环境，促进创业便利化。通过将大众创业、万众创新和“互联网+”有效融合，真正达到“减束缚”、“通梗阻”的目的，形成集众智、汇众力的乘数效应，切实让群众和企业办事更方便、更快捷、更高效，助推创新创业的潜能加速释放，激发全社会创新创业活力。

国家行政学院自2002年起，就一直开展电子政务的研究工作，2013年，国务院办公厅电子政务办公室联合国家行政学院电子政务研究中心，以推动“中国政务服务平台”建设为重点，开展网上政务服务研究工作，有关研究成果已在《关于促进电子政务协调发展的指导意见》（国办发〔2014〕66号文）中加以体现。在此基础上，电子政务研究中心配合国务院办公厅电子政务办公室组织开展了推动网上政务服务有关事项落实的工作，先后参与制定了《关于推进网上政务服务体系建设的工作方案》、《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》、《国家政务服务平台总体框架设计方案（征求意见稿）》，形成了《关于推进“互联网+政务服务”的几点建议》和《省级政府网上政务服务能力调查报告》送阅件。

《中国电子政务发展报告（2017）》已经是第十二部反映我国电子政务发展的年度研究报告。今年的主题是：“互联网+”创新政务服务新模式。本书在分析总结我国电子政务和“互联网+政务服务”

发展现状和趋势的基础上，重点围绕顶层设计、政策实施、发展路径、最佳实践、技术支撑等方面，从理论与实践的角度，探索“互联网+”环境下，优化服务流程、创新服务方式、提高服务效率、改善营商环境的发展路径。希望本书能够为各级政府主管部门研究制定相关政策提供决策支持，也能为电子政务管理者、实践者的探索和创新提供有益参考。

是为序。

国家行政学院常务副院长

马建堂

2017年6月

目 录



I 总报告

- B.1** “十三五”电子政务发展趋势分析
..... 国家行政学院电子政务研究中心课题组 / 001
- B.2** “互联网 + 政务服务”发展现状和趋势分析
..... 国家行政学院电子政务研究中心课题组 / 009

II 专题报告

- B.3** 省级政府网上政务服务能力调查评估报告（2017）
..... 国家行政学院电子政务研究中心课题组 / 027

III 加强顶层设计 注重统筹协调

- B.4** 加强顶层设计 完善标准规范 促进“互联网 +
政务服务”持续健康发展 卢向东 / 079



- B.5 服务驱动 技术支撑 构建高效便捷一体化**
政务服务体系…………… 王益民 / 085
- B.6 推进“三融五跨” 构建全国一体化“互联网 +**
政务服务”技术和服务体系…………… 周 民 / 090
- B.7 落实《“互联网 + 政务服务”技术体系建设指南》**
需把握的重点环节…………… 李 荣 / 096
- B.8 领会指南精神 把握关键环节 全面推进**
“互联网 + 政务服务”…………… 杨 平 / 103
- B.9 坚持统筹整合 强化评估考核 突破制约瓶颈**
深入推动“互联网 + 政务服务”快速发展…………… 崔卫东 / 110

IV 推进试点示范 探索发展路径

- B.10 江苏省“互联网 + 政务服务”试点工作开展情况**
…………… 江苏省政务服务管理办公室 / 116
- B.11 浙江省“互联网 + 政务服务”试点工作开展情况**
…………… 浙江省人民政府办公厅 / 123
- B.12 贵州省“互联网 + 政务服务”试点工作开展情况**
…………… 贵州省人民政府办公厅 / 135
- B.13 甘肃省“互联网 + 政务服务”试点工作开展情况**
…………… 甘肃省人民政府办公厅 / 147
- B.14 青岛市“互联网 + 政务服务”试点工作开展情况**
…………… 青岛市人民政府办公厅 / 161
- B.15 南京市“互联网 + 政务服务”试点工作开展情况**
…………… 南京市政务服务管理办公室 / 168