

第十七届（2018）中国政府网站 绩效评估结果发布

赛迪评估
2018.12.12

张连夺
北京

目 录



评估指标

1

继承：
上一年度评估指标框架

2

总结：
国际国内发展趋势特点

3

落实：
公开、服务和管理新要求

2018年政府网站绩效评估指标体系

信息发布

解读回应

办事服务

互动交流

管理保障

功能推广

优秀创新案例

部委和地方“两套”评估指标，部委、地方指标体系的三级指标分别为44个和47个

评估范围

部委
64家

省级
32家

地市级
334家

县区级
507家

2018年我们对**937家**政府网站进行了综合评估

省级政府网站

第一名：北京市

第二名：上海市

第三名：四川省

第四名：湖北省、福建省

第五名：广西壮族自治区、江西省

第六名：江苏省、广东省

第七名：贵州省

第八名：安徽省

第九名：山东省

第十名：浙江省、海南省

吉林省、黑龙江省、河南省政府网站进步幅度较大。

副省级城市政府网站

第一名：青岛市

第二名：成都市

第三名：深圳市

第四名：武汉市

第五名：广州市

第六名：厦门市

第七名：济南市

第八名：南京市

第九名：哈尔滨市

第十名：杭州市



省会城市政府网站

第一名：成都市

第二名：长沙市

第三名：武汉市

第四名：广州市

第五名：贵阳市、南宁市

第六名：福州市、太原市

第七名：济南市

第八名：南宁市

第九名：郑州市

第十名：南昌市

南宁市、郑州市、海口市进步幅度较大。

第一名：佛山市

第二名：苏州市

第三名：柳州市、无锡市

第四名：潍坊市、凉山州

第五名：镇江市

第六名：六安市

第七名：宁德市

第八名：温州市

第九名：南平市

第十名：宿迁市

运城市、南充市、大同市、梧州市等进步幅度较大。

第一名：深圳罗湖区

第二名：佛山禅城区

第三名：武汉武昌区

第四名：深圳福田区

第五名：青岛崂山区、北京西城区

第六名：北京大兴区

第七名：扬州仪征市

第八名：温州瓯海区

第九名：佛山顺德区

第十名：广州增城区

深圳坪山区、广州增城区、滁州南谯区、厦门海沧区、成都都江堰市等进步幅度较大。

2018年度部委网站 ‘十大’ 优秀创新案例

- 水利部 —— 互联网+水利政务服务平台
- 国家卫生健康委员会 —— “健康大数据” 栏目
- 中国科学院 —— 中国科学院网站群平台
- 国家税务总局 —— 融合型新媒体产品
- 国家邮政局 —— 安易递实名收寄公共服务平台
- 商务部 —— 公共服务资源平台
- 国家林业和草原局 —— 中国林业数据开放共享平台
- 工业和信息化部 —— IPv6升级改造
- 交通运输部 —— “交通智搜” 系统
- 中国民用航空局 —— 民航局政府网站移动版应用

2018年度省级政府网站“十大”优秀创新案例

- 北京市 ——北京市政务公开惠民便民地图
- 广西壮族自治区 ——智能审批和审管信息一体化系统
- 河南省 ——政府网站统一技术平台
- 山东省 ——全省政府网站统一技术平台
- 江苏省 ——江苏“不见面审批”政务服务网
- 安徽省 ——“皖事通”
- 江西省 ——江西政务服务移动小程序“赣服通”
- 四川省 ——四川政务服务APP
- 贵州省 ——“集成套餐服务”
- 海南省 ——“惠民一卡通”数据开放及应用

2018年度副省级城市、省会城市、地市政府网站“十大”优秀创新案例

- 青岛市 —— 网络在线问政平台
- 苏州工业园区 —— 重大建设项目领域政务公开“一码通”平台
- 福州市 —— e福州APP
- 武汉市 —— “云端武汉·软件政策”平台
- 长沙市 —— “中国长沙”APP
- 贵阳市 —— 大数据驱动“互联网+政务服务”平台
- 松原市 —— 互动热点平台“@小松”
- 郴州市 —— “一次办结”政务服务平台
- 佛山市 —— 在线智能化招聘市场
- 泰州市 —— 政务数据共享开放平台

2018年度区县政府网站“十大”优秀创新案例

深圳罗湖区

——“五公开”全集约链条服务

铜陵义安区

——基层政务公开标准化规范化平台

深圳福田区

——“3×4”智慧政务服务

深圳南山区

——“政务知了”政务服务公众互助共享平台

扬州仪征市

——生育服务综合信息平台

武汉江岸区

——江岸微邻里服务平台

佛山禅城区

——一门式改革服务平台

青岛平度市

——政务服务平台

滁州南谯区

——网上政务服务集约化平台

柳州柳江区

——智能机器人

目 录

一

评估指标与结果

二

主要亮点和不足



主要亮点

01

政府网站建设管理全面进入**集约化、标准化、规范化**阶段

02

政府网站政务公开成为**推进法治政府、廉洁政府和服务型政府**建设的重要推手

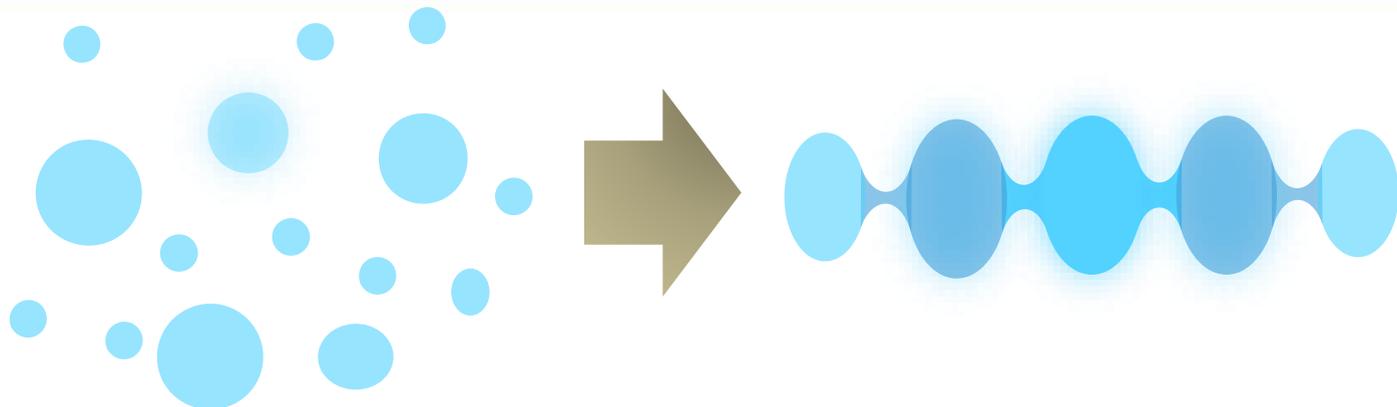
03

全面接入互联网政务服务平台，政府网站又向**能办事、办成事、少跑腿**迈进了一大步

04

创新应用不断加快，网站**新技术新媒体应用**探索有了成功实践

1.政府网站建设管理全面进入集约化、标准化、规范化阶段



2015年8.4万个

2018年1.8万个



“普查”和“指引”两把尺子，规范政府网站建设

1.政府网站建设管理全面进入集约化、标准化、规范化阶段

调查显示：

- ◆ 国家税务总局、北京、四川、江苏、广西、安徽、山东、河南、贵州、海南、湖南、湖北、福建、辽宁等部委、省结合本部门、本地区实际情况，积极推进政府网站集约化建设。
- ◆ 贵阳、六安、罗湖等积极推进网站统一信息资源库建设
- ◆ 海南、广西等积极推进政府网站域名管理，规范政府网站布局、功能、标识、链接管理等

2.政府网站政务公开成为推进法治政府、廉洁政府和服务型政府建设重要推手



2.政府网站政务公开成为推进法治政府、廉洁政府和服务型政府建设重要推手

调查显示：

各部委网站，围绕本部门职能、重点工作、社会关切重点领域均开通相关专题栏目，**32个省级，273个副省、省会、地市级以上城市，96%被抽查区县**均通过政府门户网站开通了重点领域信息公开专栏，及时发布有关信息，解读有关政策，引导社会舆论

3.全面接入互联网政务服务平台，政府网站又向能办事、办成事、少跑腿迈进了一大步



政务服务平台



连接

《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》



政府网站

《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》

3.全面接入互联网政务服务平台，政府网站又向能办事、办成事、少跑腿迈进了一大步

调查显示：

- 32个省级政务服务平台、半数以上部委网上政务服务大厅均已上线，并实现与政府门户网站无缝链接。
- 各地市、区县政府门户网站也全面实现与省级政务服务平台链接。涌现出一批较好的政务服务应用：
 - ◆ 工业和信息化部设立了12381公共服务电话平台，成为首家以部机关名义开通公共服务电话平台；
 - ◆ 贵州省集成套餐服务模式实现群众办“一件事”只跑一次；
 - ◆ 安徽省“皖事通”APP，推广移动政务服务，推动更多事项“掌上办”；
 - ◆ 江西省政务服务移动小程序“赣服通”，实现政务服务由PC端向手机端延伸；
 - ◆ 福州市e福州APP，畅享城市服务；
 - ◆ 长沙市“中国长沙”APP努力打造“移动办事之城”；

4.创新应用不断加快，网站新技术新媒体应用探索有了成功实践



在线智能机器人客服

大数据开放共享应用实践

移动互联网应用

4.创新应用不断加快，网站新技术新媒体应用探索有了成功实践

调查显示：

□ 大数据应用和数据开放共享领域：

- ✓ 商务部、生态环境部、中国气象局、安徽、海南、武汉、成都、泰州等利用大数据技术，促进网站政务数据开放共享。

□ 人工智能应用领域：

- ✓ 交通运输部、国家林业和草原局、吉林、河北、浙江、深圳、坪山等网站建设在线智能机器人客服平台；

◆ 移动互联网应用领域：

- ✓ 64个参评部委中，20个部委开通微博、微信和移动App三种渠道；32个部委已开通微博、微信渠道，移动应用开通率50%。
- ✓ 省级政府网站，27个省开通移动App，26个省拥有微博、微信渠道，移动应用开通率80%以上。
- ✓ 地市级政府网站，229个政府网站建设移动App，278个政府网站开通微博、微信渠道，移动应用开通率83%以上；

主要问题与不足



网站整体发展水平不平衡问题更加凸显



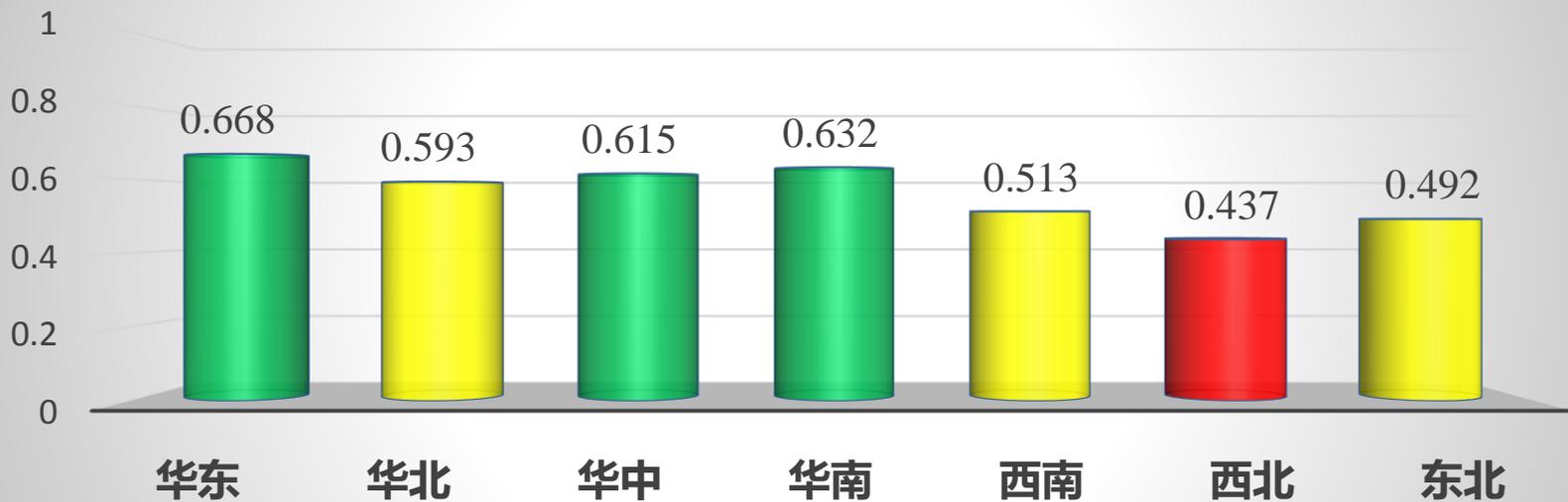
网站信息内容质量有待提升



网站平台功能还需要不断深化

1.网站整体发展水平不平衡问题更加凸显

全国各区域政府网站总体绩效水平表现情况



2.网站信息内容质量有待提升

一是政务公开的深度和质量有待提高

首页 > 信息公开 > 重点领域 > 公共资源配置

公共资源配置

· 保障性住房信息

· 征地政策和信息



某地市政府门户网站“公共资源配置”栏目，未按照《国务院办公厅关于推进公共资源配置领域政府信息公开的意见》(国办发〔2017〕97号)要求整合提供国有土地使用权出让领域、政府采购领域、国有产权交易领域和工程建设项目招标投标领域信息，**征地政策直接链接国土局网站。**

工作动态

图片新闻

国土资源局召开解放思想推动高...

- 国土资源局召开解放思想推动高质量发展大... 2018-12
- 国土资源局召开局机关警示教育大会 2018-11
- 国家土地督察沈阳局来我市开展2018年延伸土地督... 2018-09
- 2018年国土资源局全市半年执法工作会议 2018-08
- 普法学法齐行动，共筑美好油城梦 2018-07
- 国土资源局开展6.25送法下乡活动 2018-07

2.网站信息内容质量有待提升

一是政务公开的深度和质量有待提高

政府信息发布平台

您现在的位置: 首页 > 政府信息公开平台 > 信息公开目录 > 重大项目 > 重大项目

信息公开指南

信息公开目录

法规规章

国家法规

地方性法规

发展规划

财政管理

重大项目

- 2018年9月份市本级审批项目在线监测信息 [2018-10-29]
- 2018年8月份市本级审批项目在线监测信息 [2018-08-31]
- 2018年7月份市本级审批项目在线监测信息 [2018-07-31]
- 11月份市本级审批项目在线监测信息 [2017-12-11]
- 10月份市本级审批项目在线监测信息 [2017-11-06]

办事事项: 2018年7月份市本级审批项目在线监测信息

事项编码	事项类型
办理部门	承诺时限
首问责任人 市发改委	办理地点
监督电话	联系电话
申请材料	
法定依据	
表格下载	
服务类型	
流程图	

7月份共审批各类项目29项，总投资124709.99。其中审批类项目3项，总投资75906万元，核准类项目8项，总投资34199万元，备案类项目18项，总投资14604.99万元。

某市政府门户网站“重大项目”栏目，按照《国务院办公厅关于推进重大建设项目批准和实施领域政府信息公开的意见》（国办发〔2017〕94号）要求，未整合提供**批准结果、招标投标、征收土地、重大设计变更、施工、质量安全监督、竣工有关信息**，仅发布**3条项目统计情况**。

2.网站信息内容质量有待提升

一是政务公开的深度和质量有待提高

首页 >> 政务公开 >> 政府信息公开目录 >>

政府信息公开目录

• [REDACTED] 城乡规划建设委员会信息公开目录（2017年）	2018/3/26
• [REDACTED] 环保局政府信息公开目录（2017年）	2018/3/23
• [REDACTED] 司法局政府信息公开目录（2017年）	2018/3/21
• [REDACTED] 公共资源交易中心2017年政府信息公开目录	2018/3/15
• [REDACTED] 公安局政府信息公开目录（2017年）	2018/3/15
• [REDACTED] 人民政府信息公开目录（2017年）	2018/3/15
• [REDACTED] 城市管理综合执法局2017年度政府信息公开目录	2018/3/14
• [REDACTED] 人民政府信息公开目录（2017年）	2018/3/14
• [REDACTED] 发展和改革委员会信息公开目录（2017年）	2018/3/14

某市网站的信息公开目录只是静态页面，未与文件资料库、信息内容实现关联融合，也不能通过目录检索到具体信息，使用便捷度较低

2.网站信息内容质量有待提升

二是办事服务内容的实用性有待提高



人民政府
WWW.XX.GOV.CN

首页

市长

市情

要闻

政务

互动

专题

办事

数据

税务登记

某市政府门户网站“税务登记”，主办部门依然是“XX市国家税务局”，实际应改为“国家税务总局XX市税务局”存在办事机构名称不准确问题

流程（项目）名称：	税务登记
流程（项目）编号：	50
主办部门：	XX市国家税务局
项目类型：	即办件
审批依据：	《中华人民共和国税收征收管理法》第十五条规定：企业，企业在外地设立的分支机构和从事生产、经营的场所，个体工商户和从事生产、经营的事业单位(以下统称从事生产、经营的纳税人)自领取营业执照之日起三十日

>>> 政府诉求

2.网站信息内容质量有待提升

二是办事服务内容的实用性有待提高

申报材料

材料名称	份数 (份/套)		材料格式	材料类型	签名盖章要求	样例	材料来源	出具单位
	原件	复印件						
《道路旅客运输班线经营申请表》	1	0		纸质			申请人自备	自备
可行性报告 (包括申请春运班线客流状况调查、运营方案、效益分析以及可能对其他经营者产生的影响等)	1	0		纸质			申请人自备	自备
运输服务质量承诺书	1	1		在线表单				
《道路运输经营许可证》	1	1		纸质			申请人自备	自备
《道路运输证》	1	1		纸质			申请人自备	自备

电子表格下载

文书编号	文书名称	表格下载
1	道路旅客运输班线经营申请表	道路旅客运输班线经营申请表.pdf

受理申请机关专用

道路旅客运输经营申请表

说明

1. 本表根据《道路旅客运输及客运站管理规定》制作, 申请从事道路旅客运输经营应当按照《道路旅客运输及客运站管理规定》第二章的有关规定向相应道路运输管理机构提出申请, 填写本表, 并同时提交其它相关材料 (材料要求见第4页)。
2. 本表可向各级道路运输管理机构免费索取, 也可自行从交通部网站 (www.moc.gov.cn) 下载打印。
3. 本表需用钢笔填写或计算机打印, 请用正楷, 要求字迹工整。

申请人基本信息

申请人名称
请填写企业(公司)全称或个体工商户姓名, 个体经营者姓名

负责人姓名 经办人姓名

如属个人申请, 不必填写“负责人姓名”及“经办人姓名”项

通信地址

邮编 电话

手机 电子邮箱

申请许可内容 请在 内划√

首次申请道路旅客运输经营许可或申请扩大道路旅客运输经营范围, 请选择拟申请的道路旅客运输经营范围

	县内	县际	市际	省际
班车客运	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
包车客运	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

如申请扩大道路旅客运输经营范围, 请选择现有的道路旅客运输经营范围

	县内	县际	市际	省际
班车客运	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
包车客运	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

驾驶员驾驶证	1	1		纸质			申请人自备	自备
驾驶员从业资格	1	1		材料样本			申请人自备	自备
3年内无重大以上责任事故的证明	1	1		纸质			申请人自备	自备
经办人的身份证明	1	1		纸质			申请人自备	自备

某省会城市政府门户网站“道路旅客运输班线经营许可”受理条件描述为“与申请材料一致”, 申请材料有关材料来源均是“申请人自备”, 其中“3年内无重大以上责任事故的证明”是需要到公安交管部门开局证明, 电子表格为pdf版

2.网站信息内容质量有待提升

三是政府网站回复网民问题的质量有待提高

某市政府门户网站500余条网民留言长期“处理中”，网站显示最早留言2018年8月28日

政府在线

- 收信单位
- 最新来信
- 最新回复
- 我的办件
- 热点问题
- 常见问题
- 办理统计

我的办件查询

办件编号:

查询码:

办件快速查询

办件编号:

最新来信

办件编号	标题	处理情况	提交时间	提交部门	点击次数
zfxz2018090436030	绿化带补偿款哪去了	处理中	2018-09-04	钢城区	87
zfxz2018090436020	裕丰小区自来水问题	处理中	2018-09-04	高新区	104
zfxz2018090436011	凤凰路噪音污染严重	处理中	2018-09-04	高新区	67
zfxz2018090435994	富华园小区地下车位问题	处理中	2018-09-04	莱城区	61
zfxz2018090435993	和园将顶层建成空中花园卖给顶层业主是…	处理中	2018-09-04	市房地产管理局	143
zfxz2018090435975	验货台205国道大路边上何时安装路灯设施	处理中	2018-09-04	钢城区	120
zfxz2018090335942	东海花园高速路噪声污染	处理中	2018-09-03	高新区	77
zfxz2018090235908	莱钢东外环路面极其危险	处理中	2018-09-02	钢城区	124
zfxz2018083035836	政府能不能作为维护业主利益	处理中	2018-08-30	高新区	295
zfxz2018083035834	咨询兴隆村地面塌陷导致房屋受损的处理…	处理中	2018-08-30	高新区	157
zfxz2018082935773	官场村村西诸多问题	处理中	2018-08-29	高新区	89
zfxz2018082935751	投诉居民区噪音清早大声叫卖扰民	处理中	2018-08-29	高新区	134
zfxz2018082835713	倡议汇源大街禁止大车通行	处理中	2018-08-28	高新区	86
zfxz2018082835706	咨询落户口	处理中	2018-08-28	高新区	245

第 30 页 / 共 30 页

2.网站信息内容质量有待提升

三是政府网站回复网民问题的质量有待提高

您当前的位置是：[首页](#) > [互动交流](#) > [我要咨询](#) > [部门信箱](#)

信件信息

受理编号:	3919		
信件名称:	高校档案回原籍咨询		
信件分类:	咨询	提交时间:	2018-05-17
信件内容:	您好,我是即将本科毕业的学生,选择档案回原籍,咨询一下档案邮寄详细地址,接受部门,接收人,联系电话及邮编。谢谢!		

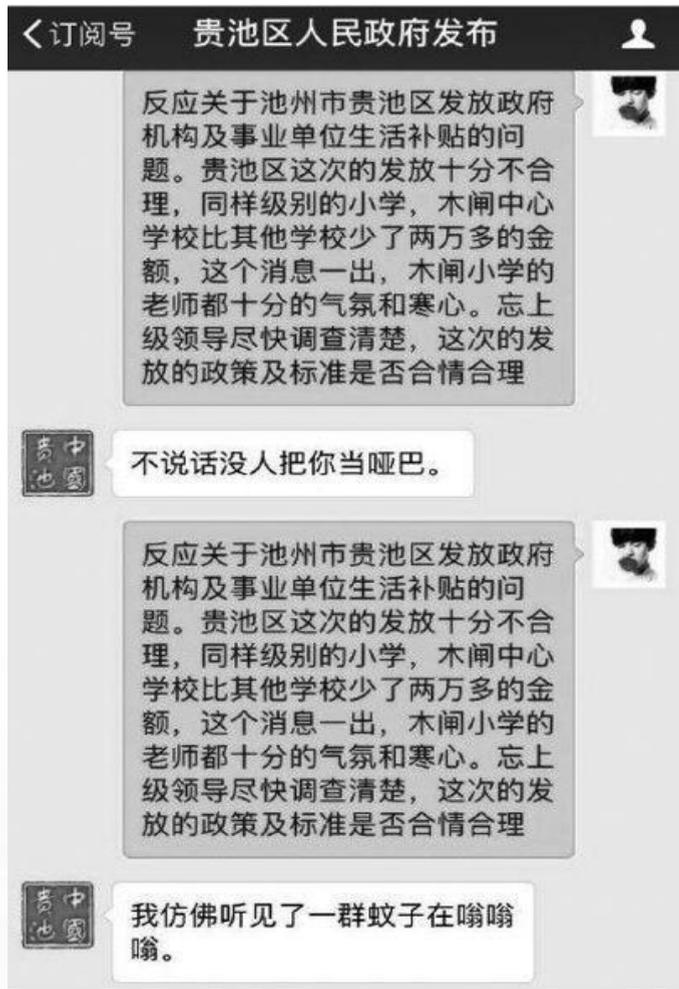
回复信息

回复内容: 大学生档案统一由市场科接受,反映人可咨询市场科相关信息,电话0375-2979952.

某市政府门户网站回复网民“高校档案回原籍咨询”,仅提供相关办事部门和联系电话,普遍存在间接答复问题

2.网站信息内容质量有待提升

三是政府网站回复网民问题的质量有待提高



今年5月，据新华社报道，一教师向池州市贵池区政府官方微信咨询问题，却收到“你不说话没人把你当哑巴”、“我仿佛听见了一群蚊子在嗡嗡嗡”等神回复，让人惊呆

3. 网站平台功能还需要不断深化

二级注册消防工程师资格核准

办理机构: 陕西省公安厅

二级建造师注册执业资格认定补办、更换注册审批

办理机构: 住房和城乡建设厅

二级结构工程师执业资格认定延续注册审批

办理机构: 住房和城乡建设厅

在线办理 办事指南 投诉 咨询 预约

二级建造师注册执业资格认定变更注册审批

办理机构: 住房和城乡建设厅

二级结构工程师执业资格认定变更注册审批

办理机构: 住房和城乡建设厅

某省政府门户网站服务频道提供的“建造师注册”有关事项，通过政府门户网站无法获取

本站 新闻 政策 互动 服务 文件

建造师注册



搜索

高级搜索

搜索热词: 脱贫 城市管理 两会 渭河 公务员

找到 255 条 按相关性排序 / 按时间排序 在 全部 一天内 一周内 一月内 的相关结果

按发布时间有关建造师注册的最新信息

【生活提示】 陕西省新车注册更便捷 再添24个便民点可就近办理

今天(5月3日),记者从西安市交警支队车辆管理所了解到,为了缓解市民新车注册时排队时间较长,办理业务不便的问题,车管所新推出24家新车注册便民服务点。车管所负责人表示,7座以下小型国产汽车的车主可以就近办理新车注册...

<http://www.shaanxi.gov.cn/gybw/sgcq/77759.htm> 2017-05-04

【生活提示】 陕西省新车注册查验搬至鱼化寨 8月起郭杜不再挂新牌

记者从西安市交警支队了解到,由于市政道路规划施工,郭杜车管所新车注册车辆查验场地搬迁,2017年7月31日不再办理新车挂牌业务,8月1日起在鱼化寨机动车登记服务站(鱼斗路考场院内)开始办理车辆注册业务。广大车主可以就近办理相关车辆业务,在办理过程中如果有什么疑问,可以拨打电话...

3. 网站平台功能还需要不断深化

政务服务平台
网上政务服务大厅

部门 自考考生毕业证书核发

个人办事 单位办事 服务清单 办事指南 进度查询 政策法规 >>> 咨询投诉热线: [redacted]

置: 个人办事

按部门 [redacted] 省教育厅

自考考生毕业证书核发

对国家教育考试违规行为的处理

政务服网

自考考生毕业证书 搜索一下

找到约0条结果, 用时0.155秒

某省级政务服务平台，查询省教育厅“自考考生毕业证书核发”事项，检索无结果；

按事项名称: 请输入事项名称 行政权力: --请选择-- 公共服务: --请选择-- 主题分类: --请选择-- 搜索

办事服务总计事项1082件

事项名称	所属部门	办理深度	所提供服务
权限内企业投资项目核准 [许可]	市发展改革委	在线申办	办事指南 咨询 申报 收藏
权限内外商投资项目核准 [许可]			
固定资产投资节能评估和审查 [许可]			

权限内企业投资项目核准

所在栏目:
<http://jizwfw.sd.gov.cn/sdzw/items/list/detail.do?>
2016-01-21

实施主体	共同实施部门	法定时限	咨询电话	承办机构	办理情况公开范围	承诺期限	投诉电话
		无				无	

实施依据

实施依据内容摘要

某省政务服务网，查找“权限内企业投资项目核准”，提供的检索结果与实际需求不符

获取电子版报告和成绩证书

“赛迪评估”（www.ccidegov.cn）网站

会议微站



谢谢聆听