

数字政府服务能力评估工作过程

2020 年中国数字政府服务能力评估工作于 3 月份正式启动，工作分为三个阶段开展：指标体系研究制定与意见征集阶段、评估指标数据采集分析阶段以及评估报告撰写与结果发布阶段。各阶段具体安排如下：



图 2020 年中国数字政府服务能力评估工作安排

第一节 指标体系研究制订与意见征集

一、指标体系研究制定工作

时间：2020 年 3 月 1 日—2020 年 9 月 15 日

为进一步落实党和国家有关要求，助力各地政府“十四五”时期全面推进高效智慧型数字政府建设，中国软件评测中心根据《中华人民共和国政府信息公开条例》《国务院关于印发政务信息资源共享管理暂行办法的通知》《国务院关于在线政务服务的若干规定》《国务院关于进一步加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》等文件要求，结合互联网发展应用新趋势，研究制定《2020 年数字政府服务能力评估指标体系（征求意见稿）》《政府网站绩效评估指标体系（征求意见稿）》和《政务新媒体调查评估指标体系（征求意见稿）》。

二、网络意见征集

时间：2020 年 9 月 1 日—2020 年 9 月 30 日

2020 年 9 月，中国软件评测中心通过官方网站、微信公众号发布《2020 年数字政府服务能力评估指标体系（征求意见稿）》。同时，考虑到疫情原因，中心通过线上会议方式召开了本年度评估工作意见征求研讨会，邀请电子政务领域的专家、学者及相关领导，

共同探讨当前数字政府、政府网站等的发展方向。来自部委、省、地市、区县数字政府建设机构、政府网站与政务新媒体主管单位、大数据局负责人以及行业专家千余人参加线上研讨会并反馈指标修改意见。根据参会代表反馈意见，经研究讨论最终形成了《2020年数字政府服务能力评估指标体系》《政府网站绩效评估指标体系》和《政务新媒体调查评估指标体系》。

第二节 评估指标数据采集与分析

一、系统采集数据

时间：2020年1月1日—2020年11月15日

中国软件评测中心依托政府网站可用性监测工具对《政府网站绩效评估指标体系》中参评单位网站的“运维保障”指标中网站故障率、链接有效性、严重错误、栏目日常更新运维等指标采集监测结果数据。此外，中心还依托顶尖时代提供的网络大数据分析工具对《数字政府服务能力评估指标》中“数据支撑”“公共服务成熟度”指标和《政府网站绩效评估指标体系》中针对省级及重点城市政府网站的“中心工作落实宣传”指标中信息更新情况进行监测统计分析。

二、人工采集数据

时间：2020年10月15日—2020年11月15日

中国软件评测中心组织数据采集人员按照分工对《2020年数字政府服务能力评估指标体系》中“功能完备度、服务保障度”全指标以及“服务支撑度”指标中除数据支撑相关考核点、“服务成熟度”指标中除“公共服务成熟度”指标中除公共服务成熟度相关考核点之外的其他指标开展数据采集工作。同时，开展针对政府网站和政务新媒体的评估数据采集工作。

三、“优秀创新案例”评选

时间：2020年9月16日—2020年11月15日

中国软件评测中心对各单位推荐的数字政府服务能力建设（包括政府网站、政务新媒体建设）相关优秀创新案例得分最高的3个案例（不够3个的按照实际提供数量计数）进行初步筛选，并邀请北京大学、中国人民大学、北京理工大学以及赛迪研究院相关研究所数字政府研究领域的学者专家组建优秀创新案例评选小组。专家团队对初步筛选的案例进行评价评审，根据案例得票数量评选出部委、省级、省会及计划单列市、地市及区县共计50个优秀创新案例。

一、数据分析和报告撰写

时间：2020 年 11 月 20 日—2020 年 12 月 5 日

中国软件评测中心对汇总的所有指标数据采集结果和评选结果进行统计分析，撰写形成《2020 年数字政府服务能力评估总报告》。

二、结果发布与交流

时间：2020 年 12 月 15 日

由中国软件评测中心组织的“2020 数字政府服务能力暨第十九届政府网站绩效评估结果发布会”于 2020 年 12 月 15 日在北京召开。会议以研讨数字中国建设背景下数字政府、互联网政务服务建设热点难点问题及建设思路、发布数字政府领域评估结果及相关调查研究报告、围绕政务数据开放共享和开发利用研讨等方面的难题为主要内容。