

**赛迪评估白皮书**

# **社会救助和社会福利领域 政府信息公开情况调查报告**

——基于互联网的社会公益事业建设领域  
政府信息公开情况系列调查（一）

北京赛迪工业和信息化系统评估中心

二〇一八年十二月

## 调查报告编写组

组 长： 崔雪峰

副组长： 王庆蒙

王 强

成 员： 杨 帅

檀 阳

宋建伟

韩 颖

赵子琴

社会公益事业是增进民生福祉、汇集社会大众的事业。推进社会公益事业领域政府信息公开，加强社会公益事业建设领域政府信息公开对于保障公众知情权、监督权意义重大，也是构建法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府的应有之义。

信息时代，互联网、移动互联网成为社会公益事业建设领域政府信息公开的重要载体。《国务院关于印发“十三五”国家信息化规划的通知》（国发〔2016〕73号）、《国务院办公厅关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业的通知》（国办发〔2015〕86号）等文件均提出要充分利用互联网、移动互联网应用平台，提供优质便捷的公益事业信息服务。2018年2月，国办印发《国务院办公厅关于推进社会公益事业建设领域政府信息公开的意见》（国办发〔2018〕10号），进一步明确社会公益事业建设领域信息公开内容、范围、方式等，为各地信息公开提供了政策依据。

北京赛迪工业和信息化系统评估中心基于深入理论研究和二十余年电子政务工作经验，对各地基于互联网的社会公益事业建设领域政府信息公开情况进行系列摸底调查，以期为各地社会公益事业建设领域信息公开提供参考。

此次调查分析发现，目前各地在社会救助和社会福利领域政府信息公开方面，虽然提供了丰富多样的渠道方便公众获取信息，机构和政策信息公开水平也较好，但总体水平仍普遍较低，需要加快政策落实步伐，问题主要表现在运维保障水平较差、重大项目和决策执行落实情况公开力度不足以及服务清单和指南不实用三个方面。

2018年12月

# 目 录

<b>一、调查对象</b> .....	<b>1</b>
<b>二、调查指标</b> .....	<b>1</b>
<b>三、调查结果</b> .....	<b>2</b>
(一) 总体水平普遍较低，须加快政策落实步伐.....	2
(二) 公开渠道丰富多样，信息获取较便捷.....	3
(三) “三不”问题普遍，运维保障水平待提升.....	4
(四) 机构和政策信息公开较好，优秀示范不断涌现.....	7
(五) 重大项目和决策执行落实情况信息公开不足，少数亮点值得借 鉴 .....	9
(六) 服务清单及指南实用性低，缺乏用户视角的完善与细化	11
<b>四、发展建议</b> .....	<b>13</b>
(一) 利用政府平台，加强信息公开.....	13
(二) 完善内容体系，提升服务实效.....	14
(三) 建立考核体系，提升保障水平.....	14

## 一、调查对象

本次调查旨在综合考察各地基于互联网官方渠道，对本地区社会救助和社会福利领域政府信息的公开情况。调查对象为31个省（自治区、直辖市），调查范围包括各省门户网站、社会救助和社会福利领域相关职能部门网站、政务服务平台、政务微信、政务微博、政府官方新闻媒体等。

## 二、调查指标

根据《国务院办公厅关于推进社会公益事业建设领域政府信息公开的意见》（国办发〔2018〕10号）、《民政事业发展第十三个五年规划》等文件精神，深入剖析社会救助和社会福利领域政府信息公开内涵和外延，研究制定了本调查指标。指标包括平台建设运维情况和信息内容提供情况2个一级指标，具体调查指标框架如下：

一级指标	二级指标	考察要点	权重	考察说明
平台建设 运维情况 (45%)	建设 情况	是否公开领 域信息	4	是否通过官方渠道公开本地区社 会福利和社会救助领域信息。 *注：官方渠道包括政府门户网站、 职能部门网站、政务服务平台、官 方微信、官方微博、官方新闻媒体 等。
		是否有移动 渠道	5	是否提供该领域信息的移动端获 取渠道。
	运维 情况	内容统一性	10	不同公开渠道间信息是否存在内 容不一致的情形。 例如：不同渠道中同一事项服务指 南内容不同，同一类动态信息更新 频率差异较大等问题。
		更新及时性	12	发现的各渠道更新不及时栏目（含 空白栏目）数量。

一级指标	二级指标	考察要点	权重	考察说明
		服务可用性	10	发现的各渠道栏目或信息错链、断链数量。
		展现集中化	4	能否建设领域专门网站或开通专题栏目集中公开该领域政府信息。
信息内容提供情况 (55%)	机构信息	机构名单名录	6	本地区提供社会福利、社会救助信息和服务的公共企事业单位、社会组织名单名录信息公开情况。
	项目信息	重大项目信息	7	本地区社会福利和社会救助相关重大项目信息的公开情况。如：如项目名称、项目进展、资金来源、实施期限、实施单位及责任人、预期结果等信息。
	服务信息	服务清单提供情况	7	社会福利和社会救助领域服务事项清单提供情况。
		服务指南提供情况	18	本地区城乡低保、特困人员救助、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、就业救助、住房救助、临时救助、老年人服务、残疾人福利、儿童福利、孤儿生活等服务指南提供情况。
	政策信息	政策标准公开情况	10	本地区救助对象认定、救助标准、福利补贴申领等政策标准，及政策解读信息公开情况。
执行落实信息	对上级决策部署和政策决议的执行落实情况	7	本地区救助款物的管理使用、福利补贴发放等信息公开情况	

### 三、调查结果分析

经调查，各地在社会救助和社会福利领域信息公开方面，呈现以下几方面特点：

#### （一）总体水平普遍较低，须加快政策落实步伐

调查结果显示，31个省的平均得分为58.6分。仅北京、上

海 2 地公开情况较好，得分在 80 分以上（I 级）；湖北、辽宁等 11 个（35%）地方得分为 60~80 分（II 级）；18 个地方（58%）得分在 60 分以下（III 级）：

表 1 各地社会救助和社会服务领域信息公开得分情况

得分水平	社会救助和社会福利领域政府信息公开情况
I 级	北京、上海
II 级	辽宁、江苏、安徽、福建、湖北、湖南、广东、重庆、四川、贵州、云南
III 级	天津、河北、山西、内蒙古、吉林、黑龙江、浙江、江西、山东、河南、广西、海南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆

注：每级排名顺序为行政区划顺序，非分数高低排名

从得分表现看，各地社会救助和社会福利领域政府信息公开力度普遍不足。须加快落实《国务院办公厅关于推进社会公益事业建设领域政府信息公开的意见》（国办发〔2018〕10号）、《国务院办公厅关于印发 2018 年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2018〕23号）等文件要求，加强公益事业建设领域决策信息、管理和服务信息、执行和结果信息公开，提高信息透明度和公众获得感。

## （二）公开渠道丰富多样，提升信息获取便捷度

调查结果显示，31 个省均通过官方渠道，在一定程度上公开了社会救助与社会福利信息，在公开渠道、公开内容方面进行了探索和实践，尤其在信息公开渠道方面取得良好成效。

目前，社会救助和社会福利领域政府信息公开渠道包括省

政府门户网站、职能部门网站（如民政局网站、人力资源和社会保障局网站）、互联网政务服务平台、政务微信、政务微博、政务 App、移动适配版网站、领域专门官方网站（如上海综合为老服务平台）、官方新闻媒体（如山西的黄河新闻网）等，调查结果表明：绝大多数地方均能在职能部门网站或政府门户网站公开，仅有 55%和 45%的地方能通过政务微博微信公开、38%的地方能通过政务服务平台公开，而在政务 APP 或移动适配版提供社会救助和社会福利领域信息公开的占比仅为 17%，各类渠道的应用情况如下图所示：

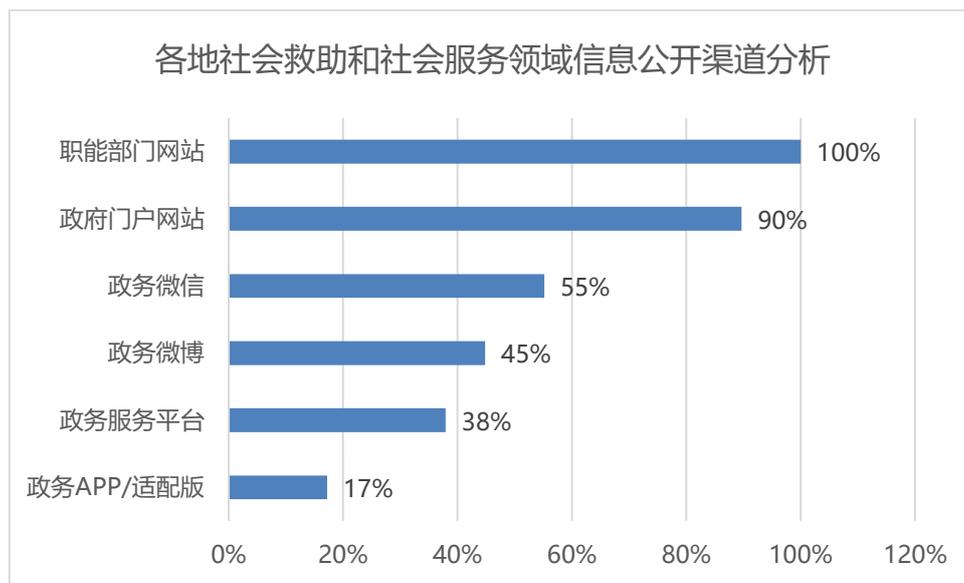


图 2 各地社会救助和社会服务领域信息公开渠道分析

（图片来源：赛迪评估）

### （三）“三不”问题普遍，运维保障水平待提升

调查发现，各地方在社会救助和社会福利领域政府信息运维保障方面，不一致、不更新、不可用的“三不”现象严重，影

响政府权威性和公信力，具体表现如下：

1. 不同渠道间信息内容或更新频率不一致。调查发现，部分地方同一类信息，在不同渠道的更新频率差异较大。例如，某省政府信息公开平台与民政厅网站上关于“全省临时救助情况”信息更新频率差异超过1年，分别为2018年1月22日和2016年10月11日。

标题	索引号	发布时间
· 2017年第四季度全省临时救助情况	1516613550483	2018-01-22
· 2017年第三季度全省临时救助情况	1508383670422	2017-10-19
· 2017年第二季度全省临时救助情况	1499670888273	2017-07-10
· 2017年第一季度全省临时救助情况	1491981252972	2017-04-12
· 2016年第四季度全省临时救助情况	002986424/201701-00038	2017-01-06
· 2016年第三季度全省临时救助情况	002986424/201610-00094	2016-10-11
· 2016年第二季度全省临时救助情况	002986424/201607-00051	2016-07-06
· 2016年第一季度全省临时救助情况	002986424/201604-00022	2016-04-15
· 2015年12月份全省临时救助情况 (按季度统计)	002986424/201601-00004	2016-01-06
· 2015年9月份全省临时救助情况 (按季度统计)	002986424/201510-00013	2015-10-27
· 2015年6月份全省临时救助情况 (按季度统计)	002986424/201507-00053	2015-07-22
· 2015年3月份全省临时救助情况 (按季度统计)	002986424/201505-00018	2015-05-29

某省政府信息公开平台：  
[http://220.178.31.148:8080/xxgkweb/blue/index.jsp?type=mulu&unit=002986424&xxfl\\_id=820400&sort=1](http://220.178.31.148:8080/xxgkweb/blue/index.jsp?type=mulu&unit=002986424&xxfl_id=820400&sort=1)

· 城乡居民临时救助流程图	2016/09/30
· 2016年第三季度全省临时救助情况	2016/10/11
· 2016年临时救助专项资金分配和管理公开	2016/12/26
· 2016年第四季度全省临时救助情况	2017/01/06
· 安徽省人民政府关于全面建立临时救助制度的通知	2015/09/21
· 临时救助申请办理指南 (2016年版)	2015/08/27

某省民政厅网站：  
<http://www.ahmz.gov.cn/list.asp?sid=377&tid=356>

图 2 同类信息更新频率差异大示例

2. 各渠道或栏目长期不更新问题突出。目前，调查的 31 个省中有 28 家存在长期不更新问题。例如某省民政厅的官方微博，最新更新时间仅到 2017 年 8 月 16 日，超过 1 年未进行任何更新。



图 3 微博长期未更新示例

再如，某省民政厅的“阳光救助-经验交流”栏目仅更新到2015年4月27日，已超过3年未做任何更新。

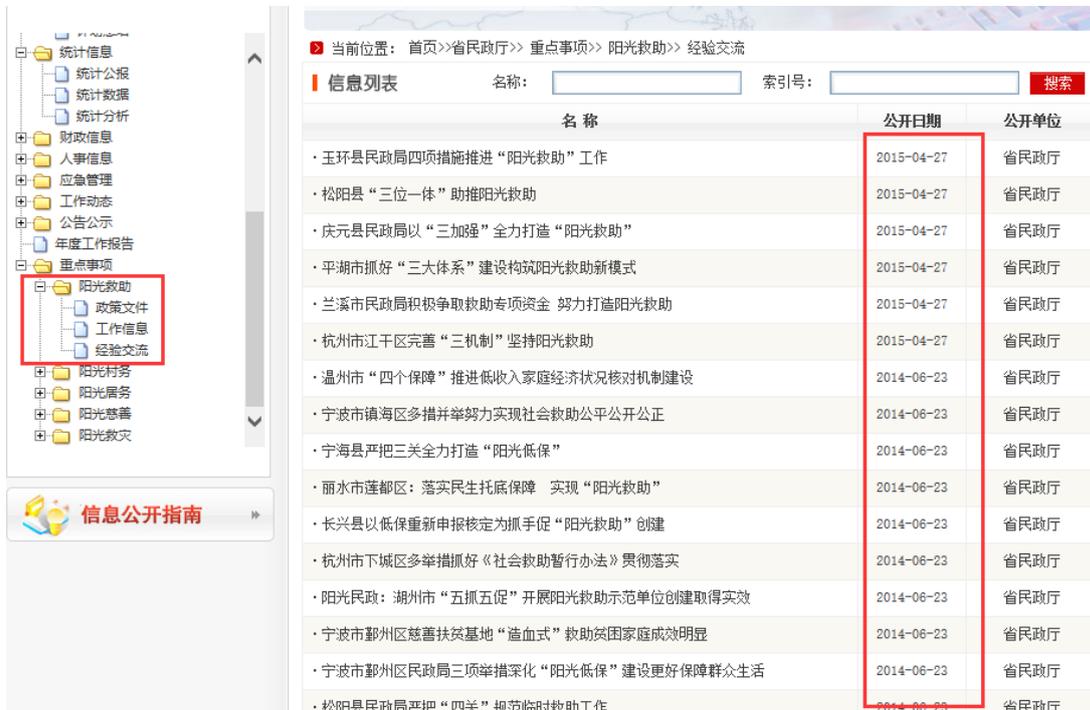


图 4 网站栏目长期未更新示例

3. 栏目、文字、图片等链接不可用现象普遍。调查显示，多数省存在栏目、信息链接不可用情形。例如，某省微信公众号个人服务中的“社保养老”等栏目链接不可用。



图 5 微信链接不可用示例

#### （四）机构和政策信息公开较好，优秀示范不断涌现

各地政策标准信息公开情况较好。调查结果显示，31家调查对象中，有30个省公开了本地区救助对象认定、救助标准、福利补贴申领等相关政策标准。其中，北京、上海等18个省（占比60%），在公开政策标准基础上，还通过图表、问答等形式进行解读，提升公众获得感。

例如，浙江省民政厅网站将社会救助和社会福利领域政策标准信息按照救灾工作、社会救助、社会福利等业务进行科学

分类，并通过政策问答方式，提供政策解读，方便公众理解和接受。



图 6 浙江省政策标准公开情况示例

公共企事业单位、社会组织基础信息公开情况较好。调查结果显示，70%的单位能够通过名单名录、查询系统、电子地图等形式公开社会救助和社会福利领域相关公共企事业单位信息，包括机构名称、联系方式、所在地址等内容。其中，北京、上海、重庆等地区机构基础信息公开全面、细致，便于公众查找。例如，

北京通过政务公开便民惠民地图(<http://map.beijing.gov.cn>)整合展示了全市各区县养老、福利、残疾人就业等机构信息,包括联系电话、所在地址等信息。



图 7 北京公共企事业单位机构基础信息公开示例

### (五) 重大项目和决策执行落实情况信息公开不足, 少数亮点值得借鉴

当前, 31 个省中, 83%未公开社会救助和社会福利领域重点项目信息。但仍有北京、上海等做了良好示范。例如, 上海市建立“政府实施项目”专栏, 全面公开项目信息, 包括责任单位、项目背景、进展情况、预期效果、公众监督方式等, 还通过时间轴方式公开历史项目, 供公众查阅和使用。



图 8 上海市重大项目公开情况示例

另外，31个省中，74%未全面公开本地区救助款物的管理使用、福利补贴发放等决策执行情况落实信息。仅吉林、安徽等26%省能按年度、季度、月度及时公开。例如，安徽省民政厅按季度公开本地区医疗救助、低保救助、特困人员救助、临时救助等信息，提升公开透明度。



### 2018年1月全省医疗救助情况

单位	资助参加参保人数 (人)	资助参加参保标准 (元)	直接救助 (人次)	重点对象救助比例 (%)	资金支出 (万元)
合计	968779	180	157754	70	30514.32
合肥市	0	180	14717	70	1854.69
淮北市	0	180	807	70	106.71
亳州市	5112	180	13603	70	1218.31
宿州市	3172	180	25147	70	1098.21
蚌埠市	14	180	2527	70	418.24
阜阳市	0	180	35437	70	1506.28
淮南市	0	180	2634	70	361.19
滁州市	0	180	14480	70	1211.32
六安市	552186	180	7469	70	10665.47
马鞍山市	0	180	5858	70	936.83
芜湖市	0	180	3102	70	1358.72
宣城市	0	180	4453	70	474.85
铜陵市	0	180	8942	70	772.87
池州市	140299	180	3350	70	2526.06
安庆市	257710	180	10256	70	5326.79
黄山市	10286	180	2462	70	535.66

图 9 安徽省执行落实信息公开情况示例

(六) 服务清单及指南实用性低，缺乏用户视角的完善与细化

公共服务清单和指南公开率较低。调查结果显示，当前，31

个省中，48%未提供社会救助和社会福利领域公共服务事项清单。绝大多数省服务指南覆盖不全面，未能全面提供城乡低保、临时救助、特困人员救助、教育救助、住房救助、就业救助、儿童福利等服务指南。

部分服务指南内容不准确，无法指导公众办事。例如，某省政务服务网提供的“社会救助家庭经济状况核对”指南中，办公地址显示为“保俶路 32 号”审批服务中心，“办理材料”等要素均显示“无限制”。但经电话核实，该事项实际办理地点为区县的乡镇街道，办理材料也有身份证等材料要求。

部分指南内容不实用，亟待细化完善。例如，某省“为困难群众提供基本生活保障和专项救助”服务指南中，大部分要素无内容，几乎未提供任何有效信息。

服务事项	主要内容	承办机构	联系电话	查看详情
“福泽潇湘”公益服务活动	按照福利彩票“扶老、助残、救孤、济困”的发行宗旨，安排专项资金，与新闻媒体等单位合作，开展扶老、助残、救孤、济困等系列公益活动，对困难群体进行资助。	福利彩票发行中心	0731-89735641	<a href="#">点击查看详情</a>
为困难群众提供基本生活保障和专项救助	宣传贯彻国务院《社会救助暂行办法》，指导和监督各地为符合救助条件的困难群众做好最低生活保障、农村五保供养、医疗救助、临时救助等工作。受理群众社会救助咨询、投诉、举报等。	社会救助局	无	<a href="#">点击查看详情</a>
为残疾军人提供假肢、矫形器、轮椅、拐杖等康复辅具配置及康复服务。	为伤残军人按实际情况装配或配发合适的由省厅审核确认的康复辅具，并提供相应的康复及售后服务；制作好《湖南省残疾人配置康复辅具台帐》。	假肢矫形康复中心	0731-84721083	<a href="#">点击查看详情</a>

事项介绍			
申请材料		办理流程	
结果样本		常见问题	
基本编码		实施编码	
事项名称		事项类型	
实施机关		办理形式	线上线下一体化办理
法定时限	无	承诺时限	无
服务对象		办件类型	
通办范围	不可通办	预约办理	暂不支持预约办理
网上支付	暂不支持网上支付	物流快递	暂不支持物流快递
设定依据			
是否收费	此项不收费		
收费标准	无收费标准		
收费依据	无收费依据		
受理条件			
行使层级		行使内容	暂无行使内容
权限划分		实施主体性质	

图 10 某省“为困难群众提供基本生活保障和专项救助”服务指南不实用示例

## 四、发展建议

### （一）利用政府平台，加强信息公开

信息同源、保障同步是互联网政务服务发展的根本要义，也是破解当前社会救助和社会福利领域政府信息公开面临的不一、不准确、不可用等问题的根本办法。

建议各地用好政府网站、互联网政务服务等一体化平台，整合社会救助和社会福利领域相关公益企事业、社会组织资源，借鉴政府部门信息整合共享方式，采用“先入库、后使用”原则，各类数据资源统一管理，实现统一分类、统一元数据、统一数据格式、统一调用、统一监管，确保政府门户网站、相关职能部门网站、专题网站、移动平台、官方媒体等信息公开渠道的信息内容统一、更新同步。

## （二）完善内容体系，提升服务实效

当前，各地均围绕社会救助和社会福利领域政府信息公开开展了一定实践，但在公开范围、公开质量等方面，与国家政策要求还存在较大差距，尤其对机构信息、重点项目、服务清单、服务指南等公众关注度高的信息，公开不够详细。

建议深入研究国家政策要求，构建完善的社会救助和社会福利领域信息公开内容体系。纵向形成由决策信息—管理和服务信息—执行和结果信息组成的完整信息链条。横向覆盖城乡低保、特困人员救助供养、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助、老年人福利、残疾人福利、儿童福利、孤儿基本生活保障、计划生育特殊困难家庭扶助等信息和服务资源。切实提升公众信息获取便捷性，增进民生福祉。

## （三）建立考核体系，提升保障水平

随着政府网站普查、互联网政务服务平台检查等工作的持续推进，国家对政府信息公开的可用性、及时性、实用性有了更高要求。但目前，各地社会救助和社会福利领域相关服务公开普遍较差，不准确、不及时等问题比比皆是，内容的广度、深度参差不齐，大大影响了政府权威性和公众获得感。

建议各地建立健全运维管理体系，并加强对社会福利和社会救助领域公共企事业单位、社会组织的评估考核，督促其加强相关信息和服务内容的更新和维护，提升公开质量。



赛迪官网二维码



赛迪评估微信号

北京赛迪工业和信息化系统评估中心

联系人：徐胜男

电 话：0086-10-88559252

传 真：0086-10-88559252

官 网：<http://www.ccidegov.cn/>

邮 件：wzpg@cstc.org.cn

地 址：北京市海淀区紫竹院路 66 号赛迪大厦 14 层（100048）