



第十六届 (2017) 中国政府网站 绩效评估总报告 (节选)

工业和信息化部计算机与微电子发展研究中心

(中国软件评测中心)

二〇一七年十一月

版权所有，未经许可不得转载引用

- 组织实施单位：

工业和信息化部计算机与微电子发展研究中心（中国软件评测中心）

- 绩效评估工作组

1. 研究小组

组长：姚振智 副组长：周亮

成员：崔雪峰、王庆蒙、张连夺、王芳、王强、韩颖、仵海燕、范海勤、高雪峰

2. 会议小组

组长：范兆霞 副组长：潘春燕

成员：姚振智、赵秀珍、黄俐、徐胜男、赵航、闫晓丽、雷蕾、侯雪茹、赵子毅等

- 评估报告编写人员

主编：姚振智 副主编：崔雪峰 周亮

成员：张连夺、王庆蒙、王强、王芳、仵海燕、韩颖、宋建伟、范海勤、李代轶、

赵婷婷、高雪峰、赵子琴、杨帅、李颖、闫冬钰、宋怡凡等

- 联系方式:

周 亮 主任助理 电 话:(010)88559230 邮 箱: zhoul@cstc.org.cn

潘春燕 大客户中心 电 话:(010)88559365 邮 箱: panchunyan@cstc.org.cn

张连夺 互联网政务服务一部 电 话:(010)88559247

邮 箱: zhanglianduo@cstc.org.cn

王庆蒙 互联网政务服务二部 电 话: (010) 88559354

邮 箱:wangqingmeng@cstc.org.cn

- 官方网站:

<http://egov.cstc.org.cn>

- 官方微信:

赛迪评估



目 录

评估范围与样本.....	I
第一部分 政府网站建设管理要求与发展趋势.....	7
第二部分 评估工作与评估指标.....	7
第三章 政府网站评估工作过程.....	7
第一节 指标体系研究制订与意见征集.....	8
第二节 评估指标数据采集与分析.....	8
第三节 评估报告撰写与结果发布.....	9
第四章 评估指标设计思路及指标体系.....	10
第一节 评估指标设计思路.....	10
第二节 部委网站评估指标.....	11
第三节 地方政府网站评估指标.....	16
第四节 网站评估指标评分示例说明.....	23
第三部分 评估结果与数据分析.....	29
第五章 绩效评估结果.....	29
第一节 部委网站评估结果.....	29
第二节 省级政府网站评估结果.....	31
第三节 副省级城市政府网站评估结果.....	33
第四节 省会城市政府网站评估结果.....	34

第五节 地市政府网站评估结果	35
第六节 区县政府网站评估结果	39
第六章 绩效评估结果分析	44
第一节 部委网站评估结果分析	44
第二节 地方政府网站评估结果分析	49
第四部分 政府网站优秀创新案例汇编	57
第七章 部委网站优秀创新案例	57
第八章 省级政府门户网站优秀创新案例	92
第九章 市级政府门户网站优秀创新案例	141
第十章 区县政府门户网站优秀创新案例	230

评估范围与样本

（一）部委网站

国务院组成部门、直属（特设/办事）机构（单位）、部委管理的国家局网站（70个）	
国务院组成部门网站 (23个)	外交部、国防部、发展改革委、教育部、科技部、工业和信息化部、国家民委、公安部、民政部、司法部、财政部、人力资源社会保障部、国土资源部、环境保护部、住房城乡建设部、交通运输部、水利部、农业部、商务部、文化部、卫生计生委、人民银行、审计署
国务院直属特设机构网站 (1个)	国资委
国务院直属机构网站 (15个)	海关总署、税务总局、工商总局、质检总局、新闻出版广电总局、体育总局、安全监管总局、食品药品监管总局、统计局、林业局、知识产权局、旅游局、宗教局、参事室、国管局
国务院办事机构网站 (3个)	侨办、港澳办、法制办
国务院直属事业单位网站 (12个)	新华社、中科院、社科院、工程院、发展研究中心、地震局、气象局、银监会、证监会、保监会、社保基金会、自然科学基金会
国务院部委管理的国家局网站（16个）	信访局、粮食局、能源局、国防科工局、烟草局、外专局、公务员局、海洋局、测绘地信局、铁路局、民航局、邮政局、文物局、中医药局、外汇局、档案局

注：国家安全部尚未开通政府网站。

（二）地方政府网站

省、自治区、直辖市、兵团（32个）、副省级城市（15个）、省会城市（27个）、地级市（299个）、区县（486个）	
北京市 (17个)	省级政府网站：北京市 区县政府网站：东城区、西城区、朝阳区、海淀区、丰台区、石景山区、门头沟区、房山区、通州区、顺义区、大兴区、昌平区、平谷区、怀柔区、密云区、延庆区

天津市 (17 个)	省级政府网站：天津市 区县政府网站：滨海新区、和平区、河北区、河西区、河东区、南开区、红桥区、东丽区、西青区、津南区、北辰区、武清区、宝坻区、静海区、宁河区、蓟州区
上海市 (17 个)	省级政府网站：上海市 区县政府网站：浦东新区、黄浦区、静安区、徐汇区、长宁区、普陀区、虹口区、杨浦区、宝山区、闵行区、嘉定区、金山区、松江区、青浦区、奉贤区、崇明区
重庆市 (39 个)	省级政府网站：重庆市 区县政府网站：万州区、黔江区、涪陵区、渝中区、大渡口区、江北区、沙坪坝区、九龙坡区、南岸区、北碚区、渝北区、巴南区、长寿区、江津区、合川区、永川区、南川区、綦江区、大足区、璧山区、铜梁区、潼南区、荣昌区、开州区、梁平区、城口县、丰都县、垫江县、武隆区、忠县、云阳县、奉节县、巫山县、巫溪县、石柱县、秀山县、酉阳县、彭水县
河北省 (33 个)	省级政府网站：河北省 地市政府网站：石家庄市、承德市、张家口市、秦皇岛市、唐山市、廊坊市、保定市、沧州市、衡水市、邢台市、邯郸市 区县政府网站：新乐市、晋州市、赵县、正定县、赞皇县、灵寿县、无极县、高邑县、平山县、行唐县、井陉县、元氏县、深泽县、长安区、桥西区、新华区、裕华区、藁城区、鹿泉区、栾城区、矿区
山西省 (25 个)	省级政府网站：山西省 地市政府网站：太原市、大同市、阳泉市、长治市、晋城市、朔州市、晋中市、忻州市、吕梁市、临汾市、运城市 区县政府网站：小店区、迎泽区、杏花岭区、尖草坪区、万柏林区、晋源区、古交市、清徐县、阳曲县、娄烦县、河曲县、永济市、盐湖区
内蒙古自治区 (24 个)	省级政府网站：内蒙古自治区 地市政府网站：呼和浩特市、包头市、呼伦贝尔市、兴安盟、通辽市、赤峰市、锡林郭勒盟、乌兰察布市、鄂尔多斯市、巴彦淖尔市、乌海市、阿拉善盟、满洲里市、二连浩特市 区县政府网站：土左旗、托县、和林县、清水河县、武川县、新城区、回民区、玉泉区、赛罕区
辽宁省 (39 个)	省级政府网站：辽宁省 地市政府网站：沈阳市、大连市、鞍山市、抚顺市、本溪市、丹东市、锦州市、营口市、阜新市、辽阳市、铁岭市、朝阳市、盘锦市、葫芦岛市

	区县政府网站：和平区、沈河区、铁西区、大东区、皇姑区、浑南区、于洪区、苏家屯区、沈北新区、新民市、辽中区、法库县、康平县、中山区、西岗区、沙河口区、甘井子区、旅顺口区、普兰店区、瓦房店市、庄河市、长海县、兴城市、连山区
吉林省 (20 个)	省级政府网站：吉林省 地市政府网站：长春市、吉林市、四平市、辽源市、通化市、白山市、松原市、白城市、延边州 区县政府网站：朝阳区、宽城区、南关区、二道区、绿园区、双阳区、九台区、榆树市、德惠市、农安县
黑龙江省 (31 个)	省级政府网站：黑龙江省 地市政府网站：哈尔滨市、齐齐哈尔市、牡丹江市、佳木斯市、大庆市、鸡西市、双鸭山市、伊春市、七台河市、鹤岗市、黑河市、绥化市 区县政府网站：道里区、道外区、南岗区、香坊区、平房区、松北区、呼兰区、阿城区、五常市、双城区、尚志市、宾县、巴彦县、依兰县、延寿县、木兰县、通河县、方正县
江苏省 (27 个)	省级政府网站：江苏省 地市政府网站：南京市、无锡市、徐州市、常州市、苏州市、南通市、连云港市、淮安市、盐城市、扬州市、镇江市、泰州市、宿迁市 区县政府网站：玄武区、秦淮区、建邺区、鼓楼区、栖霞区、雨花台区、江宁区、浦口区、六合区、溧水区、高淳区、兴化市、仪征市
浙江省 (35 个)	省级政府网站：浙江省 地市政府网站：杭州市、宁波市、温州市、嘉兴市、湖州市、绍兴市、金华市、衢州市、舟山市、台州市、丽水市 区县政府网站：上城区、江干区、下城区、西湖区、拱墅区、滨江区、萧山区、余杭区、富阳区、桐庐县、临安区、建德市、淳安县、海曙区、江北区、镇海区、北仑区、鄞州区、奉化区、余姚市、慈溪市、宁海县、象山县 （注：评估期间临安区政府网站无法访问）
安徽省 (29 个)	省级政府网站：安徽省 地市政府网站：合肥市、淮北市、亳州市、宿州市、蚌埠市、阜阳市、淮南市、滁州市、六安市、马鞍山市、芜湖市、宣城市、铜陵市、池州市、安庆市、黄山市 区县政府网站：肥东县、肥西县、长丰县、庐江县、巢湖市、瑶海区、庐阳区、蜀山区、包河区、南谯区、裕安区、金安区
福建省 (28 个)	省级政府网站：福建省 地市政府网站：福州市、厦门市、漳州市、泉州市、三明市、莆田市、南平市、龙岩市、宁德市

	区县政府网站：鼓楼区、台江区、仓山区、晋安区、马尾区、福清市、长乐市、闽侯县、连江县、闽清县、罗源县、永泰县、思明区、湖里区、集美区、海沧区、同安区、翔安区
江西省 (21 个)	省级政府网站：江西省 地市政府网站：南昌市、九江市、景德镇市、萍乡市、新余市、上饶市、鹰潭市、吉安市、赣州市、抚州市、宜春市 区县政府网站：南昌县、进贤县、安义县、东湖区、西湖区、青山湖区、青云谱区、湾里区、新建区
山东省 (40 个)	省级政府网站：山东省 地市政府网站：济南市、青岛市、淄博市、枣庄市、东营市、烟台市、潍坊市、济宁市、泰安市、威海市、日照市、莱芜市、临沂市、德州市、聊城市、滨州市、菏泽市 区县政府网站：历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区、长清区、章丘市、平阴县、济阳县、商河县、市南区、市北区、黄岛区、崂山区、李沧区、城阳区、胶州市、即墨区、平度市、莱西市、寿光市、平阳县
河南省 (30 个)	省级政府网站：河南省 地市政府网站：郑州市、开封市、洛阳市、平顶山市、安阳市、鹤壁市、新乡市、焦作市、濮阳市、许昌市、漯河市、三门峡市、南阳市、商丘市、信阳市、周口市、驻马店市 区县政府网站：中原区、二七区、金水区、管城区、惠济区、上街区、中牟县、新郑市、新密市、荥阳市、登封市、济源市
湖北省 (31 个)	省级政府网站：湖北省 地市政府网站：武汉市、黄石市、襄阳市、荆州市、宜昌市、黄冈市、鄂州市、十堰市、孝感市、荆门市、咸宁市、随州市、恩施州 区县政府网站：江岸区、江汉区、硚口区、汉阳区、武昌区、青山区、洪山区、东西湖区、汉南区、蔡甸区、江夏区、黄陂区、新洲区、仙桃市、潜江市、天门市、神农架林区
湖南省 (26 个)	省级政府网站：湖南省 地市政府网站：长沙市、株洲市、湘潭市、衡阳市、益阳市、常德市、岳阳市、邵阳市、郴州市、娄底市、永州市、怀化市、张家界市、湘西自治州 区县政府网站：芙蓉区、天心区、岳麓区、开福区、雨花区、望城区、长沙县、浏阳市、宁乡县、武冈市、安乡县
广东省 (46 个)	省级政府网站：广东省 地市政府网站：广州市、深圳市、珠海市、汕头市、佛山市、韶关市、河源市、梅州市、惠州市、汕尾市、东莞市、中山市、江门市、阳江市、

	湛江市、茂名市、肇庆市、清远市、潮州市、揭阳市、云浮市 区县政府网站：越秀区、海珠区、荔湾区、天河区、白云区、黄埔区、花都区、番禺区、南沙区、从化区、增城区、福田区、罗湖区、盐田区、南山区、宝安区、龙岗区、龙华区、坪山区、光明新区、大鹏新区、三水区、禅城区、顺德区
广西壮族自治区 (29 个)	省级政府网站：广西壮族自治区 地市政府网站：南宁市、柳州市、桂林市、梧州市、北海市、防城港市、钦州市、贵港市、玉林市、百色市、贺州市、河池市、来宾市、崇左市 区县政府网站：兴宁区、江南区、青秀区、西乡塘区、邕宁区、良庆区、武鸣区、横县、宾阳县、上林县、马山县、隆安县、鹿寨县、富川县
海南省 (24 个)	省级政府网站：海南省 地市政府网站：海口市、三亚市、三沙市、儋州市 区县政府网站：秀英区、龙华区、琼山区、美兰区、五指山市、琼海市、文昌市、万宁市、东方市、定安县、屯昌县、澄迈县、临高县、白沙县、昌江县、乐东县、陵水县、保亭县、琼中县
四川省 (48 个)	省级政府网站：四川省 地市政府网站：成都市、自贡市、攀枝花市、泸州市、德阳市、绵阳市、广元市、遂宁市、内江市、乐山市、南充市、宜宾市、广安市、达州市、巴中市、雅安市、眉山市、资阳市、阿坝州、甘孜州、凉山州 区县政府网站：锦江区、青羊区、金牛区、武侯区、成华区、龙泉驿区、青白江区、新都区、温江区、双流区、简阳市、都江堰市、彭州市、邛崃市、崇州市、郫都区、金堂县、新津县、大邑县、蒲江县、大安区、富顺县、贡井区、荣县、沿滩区、自流井区
贵州省 (20 个)	省级政府网站：贵州省 地市政府网站：贵阳市、遵义市、六盘水市、安顺市、毕节市、铜仁市、黔东南州、黔南州、黔西南州 区县政府网站：云岩区、花溪区、清镇市、息烽县、南明区、白云区、修文县、观山湖区、乌当区、开阳县
云南省 (31 个)	省级政府网站：云南省 地市政府网站：昆明市、曲靖市、玉溪市、昭通市、楚雄州、红河州、丽江市、迪庆州、文山州、西双版纳州、普洱市、大理州、保山市、德宏州、怒江州、临沧市 区县政府网站：五华区、盘龙区、官渡区、西山区、东川区、呈贡区、晋宁县、富民县、宜良县、石林彝族自治县、禄劝彝族苗族自治县、寻甸回族彝族自治县、安宁市、嵩明县
西藏自治区	省级政府网站：西藏自治区

(12 个)	地市政府网站：拉萨市、林芝市、昌都市 区县政府网站：城关区、达孜县、尼木县、当雄县、曲水县、林周县、墨竹工卡县、堆龙德庆县 （注：日喀则市、山南市、那曲地区、阿里地区未开通政府门户网站）
陕西省 (24 个)	省级政府网站：陕西省 地市政府网站：西安市、宝鸡市、咸阳市、铜川市、渭南市、延安市、榆林市、汉中市、安康市、商洛市 区县政府网站：莲湖区、新城区、碑林区、雁塔区、长安区、未央区、灞桥区、阎良区、临潼区、鄠邑区、周至县、高陵区、蓝田县
甘肃省 (30 个)	省级政府网站：甘肃省 地市政府网站：兰州市、天水市、嘉峪关市、武威市、金昌市、酒泉市、张掖市、庆阳市、平凉市、白银市、定西市、陇南市、临夏州、甘南州 区县政府网站：城关区、七里河区、西固区、安宁区、红古区、永登县、榆中县、皋兰县、静宁县、庄浪县、华亭县、崆峒区、崇信县、泾川县、灵台县
青海省 (16 个)	省级政府网站：青海省 地市政府网站：西宁市、海东市、海南州、海北州、海西州、黄南州、果洛州、玉树州 区县政府网站：城东区、城西区、城中区、城北区、大通县、湟源县、湟中县
宁夏回族自治区 (12 个)	省级政府网站：宁夏回族自治区 地市政府网站：银川市、石嘴山市、吴忠市、固原市、中卫市 区县政府网站：兴庆区、金凤区、西夏区、永宁县、贺兰县、灵武市
新疆维吾尔自治区 (27 个)	省级政府网站：新疆维吾尔自治区 地市政府网站：乌鲁木齐市、伊犁哈萨克自治州、塔城地区、阿勒泰地区、博尔塔拉蒙古自治州、昌吉回族自治州、吐鲁番市、哈密市、巴音郭楞蒙古自治州、阿克苏地区、克孜勒苏柯尔克孜自治州、喀什地区、和田地区、克拉玛依市 区县政府网站：米东区、头屯河区、新市区、天山区、沙依巴克区、水磨沟区、达坂城区、乌鲁木齐县、五家渠市、北屯市、可克达拉市、昆玉市 （注：评估期间五家渠市、北屯市、可克达拉市、昆玉市网站无法访问）
新疆生产建设兵团 (1 个)	新疆生产建设兵团

第一部分 政府网站建设管理要求与发展趋势

略

第二部分 评估工作与评估指标

第三章 政府网站评估工作过程

第十六届（2017 年）中国政府网站绩效评估工作于 2017 年 4 月正式启动，工作分为三个阶段开展，具体时间安排如下图所示。



第一节 指标体系研究制订与意见征集

一、指标体系研究制订工作

时间：2017 年 4 月 1 日—2017 年 8 月 15 日

中国软件评测中心依据《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47 号）、《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》（国发〔2016〕55 号）等文件要求，结合互联网发展应用新趋势，研究制定《2017 年中国政府网站绩效评估指标体系（征求意见稿）》。

二、意见征集

时间：2017 年 9 月 1 日—2017 年 10 月 12 日

2017 年 9 月—10 月，中国软件评测中心通过官方网站、微信公众号公布 2017 年评估工作方案，并进行指标解读说明。同时，中心在江苏南京市、山西太原市、江西南昌市、四川成都市以及北京市等地召开 5 场评估工作意见征求系列研讨会，邀请电子政务、政府网站领域的专家、学者及相关领导，共同探讨当前政府网站的发展方向。交通运输部、国税总局、质检总局、海关总署、林业局、北京市、山西省、江西省、广西壮族自治区、四川省、青岛市、武汉市、北京大学、华东理工大学、合肥工业大学等 300 余家单位约 500 位代表及专家参会并反馈指标修改意见 164 条。根据参会代表反馈意见，经研究讨论最终形成了《2017 年中国政府网站绩效评估指标体系》。

第二节 评估指标数据采集与分析

一、“日常保障”指标数据采集

时间：2017 年 9 月 1 日—2017 年 11 月 5 日

中国软件评测中心根据网站普查指标要求，依托政府网站可用性监测工具对参评单位网站可用性、链接有效性、栏目更新情况进行监测，采集监测结果数据。并结合国办 2017 年第一、二、三季度抽查通报情况考察参评对象网站日常运维情况。

二、其他指标数据采集

时间：2017 年 10 月 12 日—2017 年 11 月 5 日

中国软件评测中心开展“信息发布、解读回应、办事服务、互动交流、管理保障、应用

推广”等指标的数据采集，并汇总“日常运维”指标数据、“附加指标”数据，形成最终网站采样结果。

三、“优秀创新案例”评选

时间：2017 年 11 月 1 日—2017 年 11 月 7 日

中国软件评测中心邀请政府网站建设领域的专家组成专家团队，并按照部委、地方组建评估小组。专家组根据分工进行评价打分，并对各网站推荐的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）进行分数汇总，纳入网站评估总分。

第三节 评估报告撰写与结果发布

一、数据分析和报告撰写

时间：2017 年 11 月 7 日—2017 年 11 月 15 日

中国软件评测中心对汇总的“信息发布、解读回应、办事服务、互动交流、管理保障、应用推广、优秀创新案例”指标进行统计分析，撰写《第十六届（2017）中国政府网站绩效评估总报告》，并撰写相关网站诊断意见。

二、结果发布与交流

时间：2017 年 11 月 17 日

由中国软件评测中心组织的“第十六届（2017）中国政府网站绩效评估结果发布暨经验交流会”于 2017 年 11 月 17 日在北京召开。会议以加强各单位研讨交流网站建设发展趋势，分享互联网政务服务最新实践成果，发布 2017 年政府网站绩效评估结果等为主要内容。

第四章 评估指标设计思路及指标体系

第一节 评估指标设计思路

一、评估指标体系设计思路

2017 年我国迈入了政府网站发展的新阶段，国家对政府网站的要求越来越明确，管理也将越来越规范。同时，互联网领域新技术应用不断涌现和广大网民的需求不断发生新变化，这些因素也在间接地推动着各级政府网站不断提升建设管理和服务水平。为此，2017 年中国政府网站绩效评估指标体系也紧紧地围绕国家最新要求、网民最新需求以及互联网技术发展最新趋势来设计。

（一）落实指引，以网站最新定位为纲

《指引》对政府网站功能定位做了详细规定，主要包括信息发布、解读回应和互动交流，政府门户网站和具有对外服务职能的部门网站还要提供办事服务功能。因此，信息发布、解读回应、互动交流、办事服务成为当前和今后一定时期内政府网站主要功能定位。2017 年政府网站绩效评估指标体系基于功能定位开展评估指标设计。

（二）分级分类，以网站本质要求为目

《指引》在政府网站指导原则方面明确规定，政府网站建设根据经济社会发展水平和公众需求，科学划定网站类别，分类指导，规范建设。统筹考虑各级各类政府网站功能定位，突出特色，明确建设模式和发展方向。2017 年政府网站绩效评估指标体系设计方面也根据政府网站类别、网站级别不同考核点也各不相同。

（三）紧跟形势，持续鼓励创新

《指引》明确提出，牢固树立和贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，按照建设法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府的要求，适应互联网发展变化，推进集约共享，持续开拓创新，建设整体联动、高效惠民的网上政府。同时，《指引》提出，政府网站应利用云计算、大数据分析等新技术加快政府网站创新发展步伐。2017 年评估继续鼓励各级政府网站建设管理部门将有关政府网站建设发展过程中具有创新性的优秀做法进

行总结，实现成果共享。

二、评估指标调整情况

基于以上工作思路，2017 年评估指标体系从以下几个方面做出调整。

一是，领会精神、明确定位，全面贯彻落实“发展指引”新要求。今年国务院办公厅印发了《政府网站发展指引》，从政府“办网”的职责分工、机制保障，以及网站的开设整合、功能设计、集约共享、安全防护、创新发展等多角度、多层面做出明确、细致的规范，是全国首份政府网站“办网说明书”。因此，今年的评估工作重点将从政府网站的功能定位、开设规范、网页设计、日常运维、应用创新等方面推进相关工作，在指标设计方面重点体现了《指引》相关要求。

二是，加强整合、深化应用，继续支撑互联网+政务服务的建设与发展。2016 年国务院印发了《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》指出，推进“互联网+政务服务”是把“简政放权、放管结合、优化服务”改革推向纵深的关键环节，对加快转变政府职能，提高政府服务效率和透明度具有重要意义。今年是全面落实“指导意见”的关键之年，今年的评估工作继续深化、完善办事服务相关指标，引导各级政府网站加强服务入口整合，提升服务的可用性、准确性和规范性，继续支撑互联网+政务服务的建设与发展。

三是，智慧引领、开拓创新，不断拓宽政府网站创新发展新思路。当前，智能搜索、智能问答、移动互联、物联网等互联网新技术快速发展，云计算、大数据分析技术不断成熟完善，为政府网站的建设和发展提供了新的创新思路。目前，部分部委、地方政府网站也以此为切入点，不断探索和尝试网站建设管理和在线服务新模式，不断满足用户多样化需求，提高网站建设成效。今年的政府网站评估工作继续通过应用推广、优秀案例创新等指标，发现、总结和推广这些新的管理和服务模式。

第二节 部委网站评估指标

2017 年部委网站评估指标包括了信息发布、解读回应、办事服务、互动交流、管理保障、应用推广、优秀创新案例 7 个一级指标。其中，优秀创新案例指标为附加指标，结果纳入网站最终绩效得分。部委网站评估指标如下表所示。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	评估说明
	基础信息	机构信息	2	政府网站对本部门机构设置、职能职责及主要领导等信息的提供情况：

一级指标	二级指标	三级指标	权重	评估说明
信息发布 (24)				1. 是否设置机构信息相关栏目； 2. 是否全面公开本部门、组成单位和下属单位的职责、联系方式等信息； 3. 是否全面公开主要领导的姓名、照片、简历、主管或分管工作、重要讲话等信息； 4. 信息内容是否准确。
		文件资料	2	政府网站对本部门出台的法规、规章、应主动公开的政府文件以及相关法律法规等信息提供情况： 1. 是否以文件库形式发布法律政策信息； 2. 是否按照文件类型、主题等进行准确分类； 3. 是否对修改、废止、失效的法律政策文件及时进行标注； 4. 是否提供文件资料搜索功能。
		政务动态	2	政府网站对本部门政务要闻、工作动态等信息提供情况： 1. 是否及时发布或转载政务要闻、工作动态等信息； 2. 发布或转载的信息是否注明信息来源。
		人事信息	2	政府网站对本部门相关人事信息提供情况： 1. 是否设置了人事信息栏目； 2. 是否及时更新人事任免情况。
		规划计划	2	政府网站对本部门的相关中长期规划、年度工作计划以及规划计划执行进展信息的提供情况： 1. 是否设置了规划计划栏目； 2. 是否公开本部门中长期规划以及解读信息； 3. 是否公开本部门年度工作计划，以及实施进展情况。
		数据发布	2	政府网站对本部门、本行业相关统计数据提供情况： 1. 是否设置了数据发布相关栏目； 2. 是否与组成部门、下属单位相关系统对接，实现动态更新； 3. 是否按照主题、地区、部门等维度对数据进行科学合理分类； 4. 是否通过图形图表、地图等可视化方式展现和解读；

一级指标	二级指标	三级指标	权重	评估说明
				5. 是否提供数据查询、图表下载等功能。
	重点领域信息	财政信息	2	政府网站对本部门财政预决算、政府采购等信息提供情况： 1. 是否设置财政预决算、政府采购等相关栏目； 2. 是否公开本部门 2016 年财政决算和 2017 年财政预算信息。
		权责清单	3	政府网站对本部门权力清单、责任清单提供情况： 1. 是否设置相关栏目发布本部门权力清单和责任清单； 2. 是否根据权责事项取消、下放、承接情况进行动态调整。
		其他重点信息	3	根据历年国办政府信息公开要求，政府网站对本部门职责范围内重点信息的提供情况： 1. 是否设置相关栏目公开本部门重点信息； 2. 重点信息内容是否及时更新。
	公开保障	公开目录	2	政府网站信息公开目录建设情况和实用性： 1. 是否按照主题、机构等信息进行合理分类； 2. 是否与网站文件资料库、相关栏目内容进行关联融合； 3. 是否可以通过目录快速检索到具体信息。
		依申请公开	1	政府网站依申请公开渠道建设情况： 1. 网站是否提供依申请公开渠道； 2. 是否提供在线受理申请功能。
		公开年报	1	政府网站对部门 2016 年政府信息公开年报的提供情况。
	政策解读	——	5	政府网站对本部门发布的重要政策文件提供政策解读的情况： 1. 是否建设政策解读相关栏目； 2. 解读信息发布是否及时； 3. 解读形式是否包括文字解读、评论、专访等多种方式； 4. 解读文件是否与政策文件本身进行相互关联。
解读回应 (10)	热点回应	——	5	政府网站对涉及本部门本行业的重大突发事件、重大政府决策、社会热点问题、网络谣言等进行回应的情况：

一级指标	二级指标	三级指标	权重	评估说明
				1. 是否建设热点回应相关栏目； 2. 热点回应信息发布是否及时。
办事服务 (24)	服务统一	入口统一	4	政府网站对互联网政务服务平台、办事服务大厅等办事服务渠道进行前端整合，统一服务入口情况。
		内容统一	5	政府网站对本部门服务资源规范化整合，统一提供情况： 1. 是否编制政务服务事项目录，对服务事项进行编码管理； 2. 是否编制在线服务资源清单，按主题、对象等维度，对服务事项进行科学分类展现； 3. 是否按照统一格式标明每一服务事项网上可办理程度。
	在线办事	办事指南	8	政府网站提供的本部门服务事项办事指南规范性、全面性和准确性： 1. 是否统一办事指南要素标准； 2. 办事指南要素是否全面； 3. 办理材料是否明确； 4. 办理流程是否清晰； 5. 是否提供表格下载及填写示范； 6. 办事指南内容是否准确。
		服务功能	4	政府网站在线服务功能提供情况： 1. 是否整合办事服务系统前端功能，提供统一注册登录、在线申报、在线咨询、在线查询、公众评价等功能； 2. 提供的各项功能是否真实有效。
	公共服务	——	3	政府网站结合部门业务职能提供查询类、名单名录类便民利企服务情况，以及相关服务内容更新维护情况。
互动交流 (12)	咨询投诉	渠道功能	1.5	政府网站咨询投诉渠道建设情况： 1. 是否提供政务咨询投诉渠道； 2. 咨询投诉渠道是否真实可用。
		答复质量	2	政府网站对公众咨询投诉答复质量： 1. 是否公开 2017 年公众咨询投诉答复情况； 2. 网站对公众咨询投诉反馈是否及时；

一级指标	二级指标	三级指标	权重	评估说明
				3. 反馈留言中是否存在敷衍推诿、答非所问等情况。
	在线访谈	渠道功能	1.5	政府网站在线访谈渠道建设情况： 1. 是否提供在线访谈交流渠道； 2. 是否提供访谈预告、在线提问等功能。
		访谈数量	1	政府网站年度内开展在线访谈数量。
		内容质量	1.5	政府网站开展在线访谈活动质量： 1. 访谈主题是否与部门重点工作、公众关注热点相结合； 2. 是否能够以视频、图片、文字等形式公开在线访谈情况。
	征集调查	渠道功能	1.5	政府网站征集调查渠道建设情况： 1. 是否提供征集调查渠道； 2. 是否提供在线提交意见功能。
		征集数量	1	政府网站年度开展征集调查活动数量。
		内容质量	2	政府网站开展征集调查活动质量： 1. 征集主题是否与部门重点工作、公众关注热点相结合； 2. 是否公开意见征集统计情况，以及意见采纳情况。
管理保障 (22)	开设规范	——	6	根据国办发〔2017〕47号文件要求，政府网站名称、域名规范性，以及网站管理主体、“我为政府网站找错”、党政机关网站标识、政府网站标识码、ICP 备案标识、公安备案标识等信息提供情况。
	网页设计	——	6	根据国办发〔2017〕47号文件要求，政府网站网页展现布局、地址链接、悬浮框处理、商业广告处理等方面设计规范性情况。
	日常运维	——	6	本部门政府门户网站故障率、网站链接有效性、严重错误、栏目日常更新运维情况。
	协同联动	——	4	政府网站对中国政府网发布的对全局工作有指导意义、需社会广泛知晓的重要政策信息及时联动、同步发声情况。
	应用功能	智能搜索	2	政府网站站内搜索引擎建设情况，以及搜索结果质量。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	评估说明
应用推广 (8)		智能问答	2	政府网站基于互动知识库、自然语言处理等技术实现自动、自动+人工在线答复网民问题情况。
		移动端自适应	1	政府网站页面自动适配不同移动终端情况。
	内容传播	两微一端	2	政府网站内容在政务微博、政务微信上的传播应用情况，以及政府网站移动政务客户端建设应用情况。
		外部搜索	1	政府网站信息服务、重点专题等内容在主流搜索引擎等其他第三方平台上的传播情况。
加分指标（10分）				
优秀创新案例		10	• 特色栏目：政府网站结合本部门本行业重点热点工作，开设专题专栏、加强解读回应等方面的创新实践；	
			• 个性化服务：网站根据用户需求，提供个人主页、企业主页、无障碍访问等个性化服务方面的创新实践；	
			• 集约化建设：网站在统一标准体系、统一技术平台、统一运维监管、统一信息资源库建设等方面的创新实践；	
			• 大数据技术应用：政府网站在应用大数据技术，加强业务流程改造、辅助领导决策等方面的创新实践；	
			• 开放建设：政府网站在数据开放、内容共建众创等方面的创新实践。	

第三节 地方政府网站评估指标

2017 年地方政府网站评估指标也包括了信息发布、解读回应、办事服务、互动交流、管理保障、应用推广、优秀创新案例 7 个一级指标。其中，优秀创新案例指标为附加指标，结果纳入网站最终绩效得分。省级评估指标、市级评估指标和区县评估指标在三级指标和指标权重设置方面根据网站层级不同进行了针对性调整。地方政府网站评估指标如下表所示。

一级指标	二级指标	三级指标	评估说明	权重		
				省	地市	区县
信息发布	基础信息	概况信息	政府网站发布本地区概况、组织机构、领导介绍等信息情况：	1	1	1

一级 指标	二级 指标	三级 指标	评估说明	权重		
				省	地市	区县
			1. 是否发布本地区经济、社会、历史、地理、人文、行政区划等介绍性信息； 2. 是否发布机构设置、主要职责、联系方式等信息； 3. 是否全面公开主要领导人姓名、照片、简历、主管或分管工作、重要讲话等信息； 4. 信息内容是否准确。			
		文件 资料	政府网站对本地区法规、规章、应主动公开的政府文件以及相关法律法规等信息提供情况： 1. 是否以文件库形式发布法律政策相关信息； 2. 是否按照文件类型、主题等进行准确分类； 3. 是否对修改、废止、失效的法律政策文件及时进行标注； 4. 是否提供文件资料搜索功能。	2	1.5	2
		政务 动态	政府网站对本地区政务要闻、工作动态、通知公告等信息提供情况： 1. 是否及时发布或转载本地区政务要闻、工作动态、通知公告等需要社会广泛知晓的信息； 2. 发布或转载的信息，是否注明信息来源。	2	1.5	1.5
		人事 信息	政府网站对本地区相关人事信息提供情况： 1. 是否设置了人事信息栏目； 2. 是否及时更新人事任免情况。	1	1	1
		规划 计划	政府网站对本地区相关中长期规划、年度工作计划、以及规划计划执行进展等信息提供情况： 1. 是否设置了规划计划栏目； 2. 是否公开本地区中长期规划以及解读信息； 3. 是否公开本地区的年度工作计划，以及实施进展情况。	1	1	1

一级 指标	二级 指标	三级 指标	评估说明	权重		
				省	地市	区县
		数据发布	政府网站对本地区相关统计数据提供情况： 1. 是否设置了数据发布相关栏目； 2. 是否与业务部门相关系统对接，实现动态更新； 3. 是否按照主题、地区、部门等维度对数据进行科学合理分类； 4. 是否通过图形图表、地图等可视化方式展现和解读； 5. 是否提供数据查询、图表下载等功能。	1	1	1
	重点领域信息	财政信息	政府网站对本辖区政府及部门财政预决算、政府采购等信息提供情况： 1. 是否设置财政预决算、政府采购等相关栏目； 2. 是否涵盖本级政府及各部门财政信息； 3. 是否公开本部门 2016 年财政决算和 2017 年财政预算信息。	1.5	1	1
		权责清单	政府网站对本级政府及各部门权力清单、责任清单提供情况： 1. 是否设置相关栏目发布本级政府及各部门权力清单和责任清单； 2. 是否根据权责事项取消、下放、承接情况进行动态调整。	1.5	2	2.5
		重大建设项目	政府网站对本地区重大建设项目和公共资源配置信息提供情况： 1. 是否设置重大建设项目相关栏目； 2. 是否持续更新重大项目建设情况。	1	1	1
		减税降费信息	政府网站对减税、降费、降低要素成本等信息公开情况： 1. 是否设置减税降费相关栏目； 2. 是否及时更新相关政策措施及执行落实情况。	1	1	1
		扶贫救助信息	政府网站对扶贫脱贫和社会救助等信息提供情况： 1. 是否设置扶贫救助相关栏目；	1	1	1

一级 指标	二级 指标	三级 指标	评估说明	权重		
				省	地市	区县
			2. 是否及时更新扶贫救助相关政策及执行落实情况。			
		环境保护信息	政府网站对环境政策措施、环境治理工作进展等信息提供情况： 1. 是否设置环境保护相关栏目； 2. 是否及时更新相关政策及环境治理工作进展信息。	1	1	1
		消费领域信息	政府网站对消费升级、产品质量等信息提供情况： 1. 是否设置消费领域信息相关栏目； 2. 是否及时更新与群众密切相关的消费市场运行情况； 3. 是否及时公开质量监管政策法规、标准、程序和结果信息。	1	1	1
		安全生产信息	政府网站对本地区防范遏制重特大生产安全事故推进信息的提供情况： 1. 是否设置安全生产相关栏目； 2. 是否及时公开本地区特重大事故预警信息、安全提示信息、以及安全生产监管监察等信息。	1	1	1
	公开保障	公开目录	政府网站信息公开目录建设情况和实用性： 1. 是否按照主题、机构等对信息进行合理分类； 2. 目录信息是否与网站文件资料库、相关栏目内容进行关联融合； 3. 是否可以通过目录快速检索到具体信息。	3	2	2
		依申请公开	政府网站依申请公开渠道建设情况： 1. 网站是否提供依申请公开渠道； 2. 是否提供在线受理申请功能。	1	1	1
		公开年报	政府网站对 2016 年政府信息公开年报的提供情况。	1	1	1
解读回应	政策解读	——	政府网站对本地区发布的重要政策文件提供政策解读的情况： 1. 是否建设政策解读相关栏目； 2. 解读信息发布是否及时；	5	5	——

一级 指标	二级 指标	三级 指标	评估说明	权重		
				省	地市	区县
			3. 解读形式是否包括文字解读、评论、专访等多种方式； 4. 解读文件是否与政策文件本身进行相互关联。			
	热点 回应	——	政府网站对涉及本地区的重大突发事件、重大政府决策、社会热点问题、网络谣言等进行回应的情况： 1. 是否建设热点回应相关栏目； 2. 热点回应信息发布是否及时。	5	5	7
办事 服务	服务 统一	入口 统一	政府网站对互联网政务服务平台、办事服务大厅等办事服务渠道进行前端整合，统一服务入口情况。	4	4	4
		内容 统一	政府网站整合部门办事服务统一提供情况： 1. 是否编制政务服务事项目录，对服务事项进行编码管理； 2. 是否编制在线服务资源清单，按主题、对象等维度，对服务事项进行科学分类展现； 3. 是否按照统一格式标明每一服务事项网上可办理程度。	5	5	6
	在线 办事	办事 指南	政府网站提供的服务事项办事指南规范性、全面性和准确性： 1. 是否统一办事指南要素标准； 2. 办事指南要素是否全面； 3. 办理材料是否明确； 4. 办理流程是否清晰； 5. 是否提供表格下载及填写示范； 6. 办事指南内容是否准确。	7	7	8
		服务 功能	政府网站在线服务功能提供情况： 1. 是否整合办事服务系统前端功能，提供统一注册登录、在线申报、在线咨询、在线查询、公众评价等功能； 2. 提供的各项功能是否真实有效。	5	5	5
		重点 业务	政府网站结合国家、本地区重点工作，整合提供跨层级、跨部门、跨地区重点办事服务	2	2	3

一级指标	二级指标	三级指标	评估说明	权重		
				省	地市	区县
			(如, 投资项目联合审批、企业登记多证合一办理等) 情况。			
	公共服务	便民服务	政府网站对教育、卫生、社保、就业、住房、交通等民生领域相关信息提供情况: 1. 是否设置专题专栏, 整合各民生领域相关法律法规、政策文件、常见问题、公告提示、便民查询等信息; 2. 专题专栏信息是否及时更新; 3. 专题专栏内容是否准确可用。	2	3	5
		利企服务	政府网站对企业开办、经营纳税等企业服务相关信息提供情况: 1. 是否设置专题专栏, 整合企业各类服务相关法律法规、政策文件、常见问题、公告提示、便民查询等信息; 2. 专题专栏信息是否及时更新; 3. 专题专栏内容是否准确可用。	2	3	5
互动交流	咨询投诉	渠道功能	政府网站咨询投诉渠道建设情况: 1. 是否提供政务咨询投诉渠道; 2. 咨询投诉渠道是否真实可用。	1.5	1.5	2
		答复质量	政府网站对公众咨询投诉答复质量: 1. 是否公开 2017 年公众咨询投诉答复情况; 2. 网站对公众咨询投诉反馈是否及时; 3. 反馈留言中是否存在敷衍推诿、答非所问等情况。	1.5	1.5	2
	在线访谈	渠道功能	政府网站在线访谈渠道建设情况: 1. 是否提供在线访谈交流渠道; 2. 是否提供访谈预告、在线提问等功能。	1.5	1.5	1.5
		访谈数量	政府网站年度内开展在线访谈次数。	1	1	1
		内容质量	政府网站开展在线访谈活动质量: 1. 访谈主题是否与部门重点工作、公众关注热点相结合;	1.5	1.5	1.5

一级指标	二级指标	三级指标	评估说明	权重		
				省	地市	区县
			2. 是否能够以视频、图片、文字等形式公开在线访谈情况。			
	征集调查	渠道功能	政府网站征集调查渠道建设情况： 1. 是否提供征集调查渠道； 2. 是否提供在线提交意见功能。	1.5	1.5	1.5
		征集数量	政府网站年度开展征集调查活动次数。	1	1	1
		内容质量	政府网站开展征集调查活动质量： 1. 征集主题是否与本地区重点工作、公众关注热点相结合； 2. 是否公开意见征集统计情况，以及意见采纳情况。	1.5	1.5	1.5
管理保障	开设规范	——	根据国办发（2017）47号文件要求，政府网站名称、域名规范性，以及网站管理主体、“我为政府网站找错”、党政机关网站标识、政府网站标识码、ICP 备案标识、公安备案标识等信息提供情况。	6	6	6
	网页设计	——	根据国办发（2017）47号文件要求，政府网站网页展现布局、地址链接、悬浮框处理、商业广告处理等方面设计规范性情况。	6	6	6
	日常运维	——	本级政府门户网站故障率、网站链接有效性、严重错误、栏目日常更新运维情况。	6	6	——
	协同联动	——	政府网站对中国政府网、上级政府网站发布的对全局工作有指导意义、需社会广泛知晓的重要政策信息及时联动、同步发声情况。	4	4	5
应用推广	应用功能	智能搜索	政府网站站内搜索引擎建设情况，以及搜索结果质量。	2	2	2
		智能问答	政府网站基于互动知识库、自然语言处理等技术实现自动、自动+人工在线答复网民问题情况。	2	2	2
		移动端自适应	政府网站页面自动适配不同移动终端情况。	1	1	1

一级指标	二级指标	三级指标	评估说明	权重		
				省	地市	区县
	内容传播	两微一端	政府网站内容在政务微博、政务微信上的传播应用情况，以及政府网站移动政务客户端建设应用情况。	2	2	2
		外部搜索	政府网站信息服务、重点专题等内容在主流搜索引擎等其他第三方平台上的传播情况。	1	1	——
加分指标（10分）						
优秀创新案例			• 特色栏目：政府网站结合本地区重点热点工作，开设专题专栏、加强解读回应等方面的创新实践；	10	10	10
			• 个性化服务：网站根据用户需求，提供个人主页、企业主页、无障碍访问等个性化服务方面的创新实践；			
			• 集约化建设：网站在统一标准体系、统一技术平台、统一运维监管、统一信息资源库建设等方面的创新实践；			
			• 大数据技术应用：政府网站在应用大数据技术，加强业务流程改造、辅助领导决策等方面的创新实践；			
			• 开放建设：政府网站在数据开放、内容共建众创等方面的创新实践。			

第四节 网站评估指标评分示例说明

一、信息发布指标评分示例

（一）文件资料

三级指标	评估说明
文件资料	政府网站对本地区法规、规章、应主动公开的政府文件以及相关法律法规等信息提供情况： 1. 是否设置了法律政策相关栏目； 2. 是否按照文件类型、主题等进行准确分类； 3. 是否对修改、废止、失效的法律政策文件及时进行标注； 4. 是否提供文件资料搜索功能。

1. 政策依据

《指引》规定，“发布本地区、本部门出台的法规、规章、应主动公开的政府文件以及相关法律法规等，应提供准确的分类和搜索功能。如相关文件资料发生修改、废止、失效等情况，应及时公开，并在已发布的原文件上作出明确标注。”

2. 指标评估情况

如下图案例所示，该网站设置了法律政策相关栏目，按照发文单位、主题等进行合理分类，对修改、废止、失效的文件进行标注，提供了文件资料搜索功能。



图 文件资料指标评估示例-1

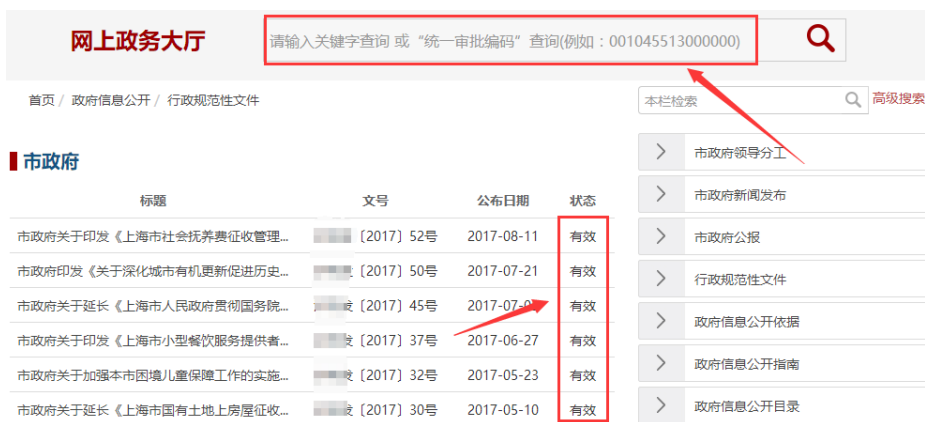


图 文件资料指标评估示例-2

(二) 财政信息

三级指标	评估说明
财政信息	政府网站对本辖区政府及部门财政预决算、政府采购等信息提供情况： 1. 是否设置财政预决算、政府采购等相关栏目； 2. 是否涵盖本级政府及各个部门财政信息； 3. 是否公开本部门 2016 年财政决算和 2017 年财政预算信息。

指标评估情况

如下图案例所示，该网站设置财政预决算、政府采购等相关栏目，内容涵盖本级政府及各个部门财政信息，公开本部门 2016 年财政决算和 2017 年财政预算信息。



图 财政信息指标评估示例

二、政务服务指标评分示例

(一) 入口统一

三级指标	评估说明
入口统一	政府网站对互联网政务服务平台、办事服务大厅等办事服务渠道进行前端整合，统一服务入口情况。

1. 政策依据

《指引》规定，“各省（区、市）人民政府、国务院有关部门要依托政府门户网站，整合本地区、本部门政务服务资源与数据，加快构建权威、便捷的一体化互联网政务服务平台”。

台。”“政府网站要设置统一的办事服务入口，发布本地区、本部门政务服务事项目录，集中提供在线服务。”国发〔2016〕55号文，“各地区各部门网上政务服务平台要主动做好对接，形成统一的服务入口”。

2. 指标评估情况

如下图案例所示，某地方门户网站与政务服务网实现前端整合，面向公众提供统一服务入口。



图 入口统一指标评估示例

（二）办事指南

三级指标	评估说明
办事指南	政府网站提供的服务事项办事指南规范性、全面性和准确性： 1. 是否统一办事指南要素标准； 2. 办事指南要素是否全面； 3. 办理材料是否明确； 4. 办理流程是否清晰； 5. 是否提供表格下载及填写示范； 6. 办事指南内容是否准确。

1. 指标细则关注点

《指引》要求“细化规范办事指南，列明依据条件、流程时限、收费标准、注意事项、办理机构、联系方式等；明确需提交材料的名称、依据、格式、份数、签名签章等要求，并提供规范表格、填写说明和示范文本，确保内容准确，并与线下保持一致。”

国发〔2016〕55号文规定：“规范和完善办事指南，列明依据条件、流程时限、收费标准、注意事项等；明确需提交材料的名称、依据、格式、份数、签名签章等要求，并提供规范表格、填写说明和示范文本。”

2. 指标评估情况

如下图案例所示，某网站提供统一的办事指南要素标准，办事指南要素全面，包括设定依据、申请条件、申请材料、办理流程、办理时限、办理地点、收费标准、联系方式等，办理材料明确材料名称、纸质版/电子版、原件/复印件、份数、来源等要求；提供表格下载及填写示范。

基本信息	设定依据	申请条件	申请材料	特殊环节	办理流程	办事人员	事项评价
事项名称	权限内设立民办高等学校学历教育学校审批						
事项编码	520000009390236006-008	权力来源	法定本级行使	事项类型	行政许可		
权力部门	贵州省教育厅	办理类型	承诺件	办理对象	公民、法人、其他组织		
法定时限	180个工作日	承诺时限	150个工作日	许可数量	无限制		
办理窗口	贵州省贵阳市南明区遵义路65号贵州省人民政府政务服务中心政务服务大厅省教育厅窗口A区102、可第1路、2路、6路、17路、20路、24路、29路、44路、65路、11路、16路、21路、22路、23路、30路、44路、219路、229路等车，在政务中心、新路口、省展览馆、青云路口站点上/下车。						
办理时间	星期一至星期五上午09:00-12:00，下午13:00-17:00；双休日及法定节假日不对外办理业务（预约服务除外）。						
网上申请	申请人可通过贵州省网上办事大厅网上申请					网上申请 网上评价	
到现场次数	本事项为条件性事项，若您通过网上申请，最多到现场2次即可办结						
审批收费	是否收费	不收费		收费标准	不涉及收费		
	收费依据及描述	不涉及收费					
办理公示	是否需要公示	年审或年检					无
办理查询	申请人可通过电话、贵州省网上办事大厅、贵州省网上办事大厅手机APP客户端、政务服务大厅窗口等方式查询行政许可事项的办理流程。						
咨询	咨询电话及传真：0851-86987007、86987009。					在线咨询 自助评价	

图 办事指南指标评估示例

三、互动交流指标评分示例

民意征集-内容质量

三级指标	评估说明
内容质量	政府网站开展征集调查活动质量： 1. 征集主题是否与本地区重点工作、公众关注热点相结合； 2. 是否公开意见征集统计情况，以及意见采纳情况。

指标评估情况

如下图所示，某网站针对本地区重点工作，开展意见征集，及时公开意见征集采纳情况。

《道路运输驾驶员诚信评价管理办法（试行）》反馈意见整理及采纳情况表				
序号	意见分类	意见	处理	说明
1	第四章 诚信评价管理	第十九条中“（三）历年诚信等级不低于AA级，且在市级以上技能鉴定或竞赛中获得高级工的；”易理解为未包含“市级”，建议修改为包含“市级”。	采纳	将修改第十九条第三款为：（三）历年诚信等级不低于AA级，且在市级及以上技能鉴定或竞赛中获得高级工的。
2	附件：深圳市道路运输驾驶员诚信评价指标及分值表	对于指标分值表第103项，“违反道路交通安全违法行为一次记6分的记分项目。”违反的扣分10分，分值太重，建议减小扣分。	不采纳	参照并不低于省厅《关于道路运输驾驶员诚信评价的管理办法》要求执行。
3		对于指标分值表第293项，“客运包车未持有有效的包车客运标志牌进行经营的，不按照包车客运标志牌载明的事项运行的，线路两端均不在车辆所在地的，按班车模式定点定线运营的，招揽包车合同以外的旅客乘车的。”违反的扣分10分，主要为公司要求，对驾驶员扣分太重了，建议减小扣分。	不采纳	参照并不低于省厅《关于道路运输驾驶员诚信评价的管理办法》要求执行。
4		对于指标分值表第344项，“驾驶客运（直通港澳）包车的驾驶员未核实包车的真实性或者招揽包车合同外的旅客乘车的。”违反的扣分5分，该行为与驾驶员关系不大，建议取消。	不采纳	参照并不低于省厅《关于道路运输驾驶员诚信评价的管理办法》要求执行。
5		对于指标分值表第35项，“未按照规定使用卫星定位汽车行驶记录仪实时传送相关数据的。”违反的扣分5分，该行为与驾驶员关系不大，建议取消。	不采纳	参照并不低于省厅《关于道路运输驾驶员诚信评价的管理办法》要求执行。
6		对于指标分值表第37项，“驾驶未按规定投保承运人责任险的车辆从事道路旅客运输经营活动的。”违反的扣分5分，主要为公司要求，对驾驶员扣分太重了，建议减小扣分。	不采纳	参照并不低于省厅《关于道路运输驾驶员诚信评价的管理办法》要求执行。
7		对于指标分值表第393项：“逃避、阻碍执法人员依法检查的。”违反的扣分5分，该行为是驾驶员主动违规行为，情况严重，建议加大扣分。	采纳	参照省厅《关于道路运输驾驶员诚信评价的管理办法》要求，且驾驶员主动违规的，加大处罚力度。该项修改为扣分10分。

图 意见征集-内容质量指标评估示例

第三部分 评估结果与数据分析

第五章 绩效评估结果

第一节 部委网站评估结果

一、国务院组成部门网站评估结果

2017 年中国政府网站绩效评估中，商务部、交通运输部、工业和信息化部、农业部、水利部/发展改革委（并列第 5）、国土资源部、卫生计生委/科技部（并列第 7）、财政部、公安部、教育部位列国务院组成部门网站前 10 名。国务院组成部门网站评估结果前 15 名如下表所示。

排名	名称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
1	商务部	0.93	0.79	0.85	0.78	0.89	0.77	0.60	91.7
2	交通运输部	0.88	0.84	0.76	0.77	0.81	0.68	0.85	88.8
3	工业和信息化部	0.72	0.84	0.82	0.79	0.81	0.78	0.79	86.8
4	农业部	0.87	0.84	0.79	0.74	0.84	0.73	0.27	84.1
5	水利部	0.78	0.83	0.72	0.73	0.68	0.62	0.80	81.0
5	发展改革委	0.90	0.85	0.75	0.61	0.75	0.51	0.50	81.0
6	国土资源部	0.88	0.65	0.80	0.64	0.79	0.72	0.21	79.7
7	卫生计生委	0.76	0.82	0.65	0.66	0.73	0.61	0.80	78.9
7	科技部	0.89	0.79	0.71	0.71	0.74	0.62	0.28	78.9
8	财政部	0.86	0.83	0.65	0.67	0.78	0.62	0.26	77.3
9	公安部	0.79	0.77	0.66	0.67	0.71	0.82	0.26	75.3
10	教育部	0.89	0.74	0.65	0.76	0.58	0.44	0.30	72.8

排名	名称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
11	文化部	0.81	0.77	0.68	0.58	0.71	0.49	0.20	72.0
12	环境保护部	0.79	0.52	0.69	0.66	0.57	0.53	0.35	68.9
13	住房城乡建设部	0.68	0.76	0.53	0.70	0.80	0.37	0.26	68.2
14	人力资源社会保障部	0.80	0.69	0.43	0.69	0.80	0.45	0.22	68.1
15	民政部	0.72	0.71	0.39	0.72	0.79	0.56	0.23	66.5

（备注：15 名以后的网站如需了解具体名次，请与评估工作组联系。）

二、国务院其他部门网站评估结果

2017 年中国政府网站绩效评估中，质检总局/税务总局（并列第 1）、林业局、工商总局、海关总署、食品药品监管总局、安全监管总局、体育总局、邮政局/证监会（并列第 8）、气象局、民航局/测绘地信局（并列第 10）位列国务院其他部门网站前 10 名。国务院其他部门网站评估结果前 15 名如下表所示。

排名	名称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
1	质检总局	0.91	0.75	0.80	0.76	0.90	0.65	0.78	90.5
1	税务总局	0.86	0.89	0.82	0.78	0.85	0.69	0.77	90.5
2	林业局	0.88	0.87	0.72	0.76	0.74	0.67	0.89	86.8
3	工商总局	0.82	0.85	0.78	0.69	0.79	0.84	0.33	82.6
4	海关总署	0.76	0.82	0.79	0.73	0.80	0.68	0.50	82.2
5	食品药品监管总局	0.86	0.67	0.75	0.70	0.79	0.67	0.31	79.6
6	安全监管总局	0.82	0.66	0.66	0.56	0.82	0.71	0.21	74.7
7	体育总局	0.77	0.62	0.56	0.77	0.78	0.60	0.45	73.8
8	邮政局	0.81	0.63	0.56	0.75	0.74	0.59	0.36	72.8

排名	名称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
8	证监会	0.73	0.68	0.62	0.67	0.76	0.74	0.29	72.8
9	气象局	0.78	0.80	0.49	0.65	0.70	0.74	0.30	70.6
10	民航局	0.75	0.57	0.60	0.50	0.80	0.49	0.38	69.4
10	测绘地信局	0.76	0.86	0.54	0.51	0.72	0.62	0.27	69.4
11	地震局	0.79	0.72	0.46	0.58	0.72	0.52	0.46	68.8
12	新闻出版广电总局	0.77	0.65	0.63	0.53	0.76	0.41	0.21	68.6
13	保监会	0.77	0.54	0.49	0.48	0.76	0.73	0.26	66.6
14	文物局	0.79	0.56	0.40	0.52	0.80	0.71	0.26	66.3
15	能源局	0.66	0.47	0.58	0.65	0.78	0.49	0.24	65.7
15	铁路局	0.76	0.51	0.62	0.58	0.63	0.52	0.25	65.7

（备注：15 名以后的网站如需了解具体名次，请与评估工作组联系。）

第二节 省级政府网站评估结果

2017 年中国政府网站绩效评估中，北京、上海、四川、福建/广东（并列第 4）、浙江、江苏/湖北（并列第 6）、海南/安徽（并列第 7）、江西、广西、贵州位列省级政府网站前 10 名。省级政府网站评估结果前 20 名如下表所示。

排名	名称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
1	北京	0.91	0.81	0.81	0.80	0.88	0.78	0.90	93.4
2	上海	0.90	0.83	0.86	0.85	0.90	0.90	0.34	91.1
3	四川	0.92	0.82	0.86	0.83	0.78	0.86	0.61	90.9
4	福建	0.88	0.82	0.89	0.87	0.86	0.81	0.40	90.6
4	广东	0.86	0.81	0.87	0.78	0.77	0.72	0.88	90.6

排名	名称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
5	浙江	0.91	0.89	0.90	0.80	0.82	0.88	0.25	89.6
6	江苏	0.72	0.75	0.89	0.93	0.86	0.79	0.39	86.7
6	湖北	0.89	0.74	0.83	0.88	0.64	0.79	0.72	86.7
7	海南	0.80	0.75	0.82	0.78	0.70	0.80	0.78	85.4
7	安徽	0.80	0.82	0.82	0.77	0.68	0.73	0.82	85.4
8	江西	0.70	0.77	0.77	0.86	0.78	0.63	0.83	83.8
9	广西	0.86	0.56	0.78	0.79	0.78	0.85	0.45	82.7
10	贵州	0.73	0.74	0.84	0.79	0.65	0.70	0.69	81.6
11	湖南	0.74	0.85	0.78	0.81	0.79	0.76	0.25	80.7
11	山东	0.89	0.66	0.78	0.72	0.63	0.63	0.66	80.7
12	山西	0.85	0.58	0.74	0.69	0.66	0.64	0.78	79.5
13	河北	0.65	0.78	0.68	0.79	0.82	0.86	0.22	76.3
14	云南	0.78	0.78	0.76	0.54	0.72	0.72	0.23	75.3
15	陕西	0.81	0.74	0.72	0.77	0.63	0.61	0.22	74.1
16	吉林	0.77	0.65	0.82	0.58	0.58	0.63	0.38	73.6
17	内蒙古	0.78	0.53	0.68	0.86	0.66	0.76	0.21	73.0
18	辽宁	0.84	0.76	0.60	0.78	0.66	0.61	0.25	72.8
19	天津	0.86	0.56	0.76	0.68	0.58	0.55	0.23	72.0
20	河南	0.78	0.61	0.57	0.66	0.68	0.77	0.19	68.9

（备注：20 名以后的网站如需了解具体名次，请与评估工作组联系。）

第三节 副省级城市政府网站评估结果

2017 年中国政府网站绩效评估中，青岛市、成都市、深圳市、武汉市、广州市、南京市、济南市、厦门市、西安市、哈尔滨市位列副省级城市政府网站前 10 名。副省级城市政府网站评估结果如下表所示。

排名	名称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
1	青岛市	0.95	0.82	0.84	0.92	0.71	0.73	0.93	92.4
2	成都市	0.89	0.80	0.86	0.84	0.74	0.85	0.7	90.1
3	深圳市	0.83	0.74	0.82	0.89	0.71	0.76	0.8	87.3
4	武汉市	0.84	0.71	0.82	0.72	0.76	0.84	0.82	87.2
5	广州市	0.9	0.68	0.87	0.69	0.72	0.72	0.7	86.2
6	南京市	0.9	0.73	0.8	0.93	0.86	0.61	0.21	84.6
7	济南市	0.76	0.77	0.77	0.87	0.68	0.68	0.55	80.7
8	厦门市	0.82	0.55	0.78	0.89	0.78	0.74	0.24	79.8
9	西安市	0.94	0.68	0.86	0.75	0.56	0.74	0.23	79.3
10	哈尔滨市	0.74	0.64	0.72	0.63	0.69	0.55	0.73	75.9
11	大连市	0.76	0.81	0.6	0.86	0.81	0.66	0.24	75.7
12	杭州市	0.76	0.68	0.76	0.7	0.8	0.53	0.19	75.5
13	沈阳市	0.78	0.76	0.63	0.82	0.62	0.65	0.6	75.3
14	长春市	0.63	0.77	0.67	0.89	0.73	0.64	0.27	73.4
15	宁波市	0.73	0.85	0.6	0.8	0.7	0.53	0.24	71.3

第四节 省会城市政府网站评估结果

2017 年中国政府网站绩效评估中，成都市、长沙市、武汉市、广州市、南京市、贵阳市、福州市、南宁市、太原市、济南市、合肥市位列省会城市政府网站前 10 名。省会城市政府网站评估结果前 20 名如下表所示。

排名	名称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
1	成都市	0.89	0.80	0.86	0.84	0.74	0.85	0.70	90.1
2	长沙市	0.96	0.79	0.85	0.82	0.77	0.61	0.60	88.6
3	武汉市	0.84	0.71	0.82	0.72	0.76	0.84	0.82	87.2
4	广州市	0.90	0.68	0.87	0.69	0.72	0.72	0.70	86.2
5	南京市	0.90	0.73	0.80	0.93	0.86	0.61	0.21	84.6
6	贵阳市	0.90	0.58	0.78	0.72	0.71	0.77	0.71	83.2
7	福州市	0.90	0.62	0.86	0.88	0.70	0.63	0.38	83.1
8	南宁市	0.88	0.59	0.70	0.82	0.76	0.64	0.82	82.9
8	太原市	0.71	0.81	0.84	0.81	0.78	0.76	0.41	82.9
9	济南市	0.76	0.77	0.77	0.87	0.68	0.68	0.55	80.7
10	合肥市	0.84	0.75	0.78	0.81	0.71	0.71	0.24	79.5
11	西安市	0.94	0.68	0.86	0.75	0.56	0.74	0.23	79.3
12	南昌市	0.73	0.67	0.76	0.91	0.84	0.64	0.23	79.2
12	郑州市	0.85	0.81	0.69	0.86	0.78	0.75	0.15	79.2
13	哈尔滨市	0.74	0.64	0.72	0.63	0.69	0.55	0.73	75.9
14	杭州市	0.76	0.68	0.76	0.70	0.80	0.53	0.19	75.5
15	沈阳市	0.78	0.76	0.63	0.82	0.62	0.65	0.60	75.3
16	昆明市	0.75	0.75	0.78	0.74	0.66	0.72	0.17	75.2
17	长春市	0.63	0.77	0.67	0.89	0.73	0.64	0.27	73.4
18	海口市	0.86	0.89	0.55	0.80	0.72	0.58	0.15	72.8
19	银川市	0.83	0.69	0.57	0.77	0.73	0.44	0.22	70.3
20	石家庄市	0.65	0.69	0.69	0.81	0.64	0.64	0.22	70.2

（备注：20 名以后的网站如需了解具体名次，请与评估工作组联系。）

第五节 地市政府网站评估结果

2017 年中国政府网站绩效评估中，佛山市、苏州市、无锡市/柳州市（并列第 3）、凉山州、潍坊市、宿迁市/镇江市（并列第 6）、南平市、六安市、宁德市、郴州市位列地市政府网站前 10 名。地市政府网站评估结果前 100 名如下表所示。

排名	名称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
1	佛山市	0.88	0.85	0.89	0.86	0.81	0.76	0.39	89.2
2	苏州市	0.73	0.83	0.81	0.78	0.79	0.78	0.80	86.6
3	柳州市	0.70	0.68	0.82	0.76	0.84	0.71	0.86	85.7
3	无锡市	0.92	0.76	0.78	0.88	0.77	0.68	0.50	85.7
4	凉山州	0.87	0.82	0.73	0.85	0.71	0.75	0.70	84.7
5	潍坊市	0.86	0.88	0.77	0.90	0.73	0.55	0.50	83.7
6	宿迁市	0.91	0.54	0.82	0.83	0.81	0.76	0.17	82.1
6	镇江市	0.67	0.71	0.82	0.88	0.83	0.76	0.38	82.1
7	南平市	0.78	0.73	0.78	0.86	0.78	0.75	0.20	80.1
8	六安市	0.85	0.55	0.74	0.84	0.71	0.69	0.50	79.3
9	宁德市	0.75	0.74	0.75	0.77	0.67	0.73	0.50	78.2
10	郴州市	0.76	0.68	0.70	0.89	0.79	0.79	0.23	78.1
11	温州市	0.68	0.82	0.80	0.84	0.74	0.69	0.19	77.9
12	威海市	0.82	0.83	0.75	0.79	0.71	0.67	0.15	77.6
13	中山市	0.78	0.78	0.73	0.84	0.71	0.58	0.29	77.0
14	龙岩市	0.70	0.72	0.78	0.87	0.76	0.65	0.16	76.9
15	马鞍山	0.85	0.72	0.66	0.85	0.65	0.74	0.38	76.7
16	泰州市	0.83	0.51	0.59	0.84	0.84	0.85	0.33	76.6
17	扬州市	0.84	0.64	0.72	0.74	0.69	0.78	0.28	76.4
18	六盘水市	0.87	0.86	0.68	0.86	0.62	0.82	0.09	76.3
19	鄂尔多斯市	0.85	0.54	0.78	0.87	0.63	0.62	0.28	76.2
19	宜昌市	0.82	0.73	0.73	0.81	0.69	0.76	0.12	76.2
20	汕头市	0.84	0.72	0.70	0.84	0.77	0.51	0.15	76.1

排名	名称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
21	江门市	0.82	0.82	0.66	0.74	0.75	0.66	0.23	76.0
22	南通市	0.87	0.82	0.69	0.85	0.63	0.55	0.25	75.7
23	盐城市	0.87	0.52	0.60	0.83	0.83	0.73	0.24	75.6
24	襄阳市	0.86	0.83	0.68	0.70	0.69	0.72	0.15	75.4
25	长治市	0.84	0.57	0.60	0.88	0.83	0.61	0.25	75.2
26	荆门市	0.81	0.63	0.69	0.90	0.71	0.65	0.17	74.9
27	十堰市	0.81	0.72	0.60	0.72	0.71	0.58	0.56	74.6
28	常州市	0.82	0.85	0.64	0.87	0.63	0.62	0.23	74.1
29	丽水市	0.85	0.41	0.63	0.83	0.82	0.72	0.17	74.0
30	渭南市	0.87	0.35	0.64	0.88	0.75	0.84	0.14	73.8
31	三明市	0.73	0.57	0.61	0.83	0.85	0.65	0.27	73.7
32	徐州市	0.89	0.83	0.56	0.80	0.62	0.77	0.27	73.6
33	咸阳市	0.85	0.35	0.67	0.88	0.72	0.73	0.22	73.5
33	珠海市	0.83	0.82	0.58	0.81	0.73	0.52	0.28	73.5
34	鹰潭市	0.73	0.88	0.51	0.89	0.69	0.79	0.38	73.3
35	朔州市	0.81	0.68	0.52	0.88	0.72	0.73	0.36	73.0
36	泉州市	0.89	0.54	0.65	0.85	0.74	0.50	0.12	72.9
37	惠州市	0.79	0.75	0.62	0.87	0.77	0.49	0.11	72.8
37	东营市	0.72	0.69	0.66	0.86	0.68	0.70	0.23	72.8
38	连云港市	0.84	0.55	0.63	0.78	0.82	0.34	0.26	72.5
39	鹤壁市	0.76	0.79	0.62	0.75	0.79	0.49	0.18	72.4
40	新余市	0.58	0.82	0.62	0.89	0.82	0.56	0.22	72.3
41	赣州市	0.73	0.73	0.61	0.66	0.86	0.59	0.16	72.1
42	莆田市	0.77	0.70	0.67	0.86	0.65	0.58	0.18	72.0
43	嘉兴市	0.78	0.49	0.62	0.85	0.86	0.50	0.12	71.9
44	晋城市	0.73	0.65	0.59	0.70	0.77	0.75	0.30	71.8
45	衡阳市	0.80	0.67	0.62	0.70	0.74	0.71	0.14	71.7
46	常德市	0.82	0.67	0.61	0.82	0.73	0.54	0.13	71.5
46	九江市	0.78	0.82	0.59	0.80	0.76	0.47	0.13	71.5

排名	名称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
47	鄂州市	0.74	0.87	0.55	0.88	0.72	0.55	0.20	71.4
48	湘潭市	0.85	0.73	0.54	0.88	0.65	0.79	0.10	71.3
49	肇庆市	0.83	0.65	0.52	0.75	0.86	0.57	0.12	71.1
50	金华市	0.81	0.78	0.45	0.83	0.80	0.74	0.13	71.0
51	唐山市	0.62	0.80	0.62	0.83	0.65	0.81	0.26	70.9
52	广安市	0.78	0.89	0.55	0.89	0.58	0.66	0.25	70.8
52	铜陵市	0.77	0.50	0.33	0.86	0.85	0.48	0.88	70.8
53	绍兴市	0.75	0.62	0.55	0.77	0.74	0.75	0.28	70.7
54	攀枝花市	0.63	0.52	0.79	0.74	0.71	0.56	0.16	70.6
54	宜宾市	0.81	0.62	0.48	0.85	0.78	0.78	0.15	70.6
54	抚州市	0.56	0.88	0.58	0.84	0.72	0.76	0.26	70.6
55	雅安市	0.84	0.71	0.43	0.82	0.78	0.67	0.26	70.5
56	广元市	0.88	0.72	0.52	0.88	0.63	0.67	0.16	70.4
57	北海市	0.72	0.62	0.60	0.71	0.63	0.62	0.57	70.3
58	绵阳市	0.63	0.68	0.75	0.66	0.70	0.55	0.17	69.9
59	荆州市	0.70	0.76	0.56	0.81	0.64	0.75	0.30	69.8
60	玉林市	0.87	0.56	0.61	0.80	0.70	0.49	0.08	69.6
61	东莞市	0.76	0.52	0.68	0.72	0.71	0.51	0.17	69.4
62	阳江市	0.83	0.66	0.44	0.80	0.83	0.54	0.20	69.3
63	湛江市	0.88	0.77	0.39	0.70	0.80	0.72	0.14	69.1
63	巴中市	0.86	0.66	0.47	0.83	0.76	0.43	0.24	69.1
63	遵义市	0.83	0.69	0.46	0.89	0.70	0.74	0.12	69.1
64	益阳市	0.73	0.71	0.46	0.88	0.85	0.55	0.12	69.0
64	辽源市	0.71	0.61	0.68	0.60	0.61	0.65	0.38	69.0
65	宜春市	0.64	0.76	0.53	0.87	0.84	0.41	0.18	68.9
66	淮安市	0.75	0.78	0.47	0.74	0.81	0.37	0.33	68.6
67	舟山市	0.83	0.58	0.53	0.74	0.76	0.54	0.16	68.5
68	桂林市	0.85	0.78	0.50	0.67	0.71	0.47	0.24	68.4
68	岳阳市	0.89	0.64	0.36	0.89	0.76	0.73	0.14	68.4

排名	名称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
68	滁州市	0.73	0.60	0.50	0.85	0.74	0.65	0.25	68.4
69	吉安市	0.65	0.77	0.51	0.74	0.77	0.66	0.24	68.3
69	黄石市	0.86	0.62	0.45	0.87	0.78	0.33	0.25	68.3
70	南阳市	0.81	0.62	0.53	0.72	0.87	0.29	0.10	68.2
71	鞍山市	0.83	0.80	0.59	0.68	0.54	0.69	0.15	68.1
72	恩施州	0.74	0.69	0.52	0.57	0.80	0.55	0.30	68.0
73	德州市	0.82	0.73	0.46	0.81	0.68	0.68	0.12	67.5
74	烟台市	0.70	0.72	0.64	0.79	0.62	0.34	0.26	67.4
74	黄冈市	0.85	0.71	0.46	0.77	0.57	0.74	0.30	67.4
75	崇左市	0.55	0.40	0.76	0.74	0.79	0.30	0.22	67.2
76	株洲市	0.77	0.71	0.39	0.87	0.76	0.61	0.21	67.1
76	蚌埠市	0.71	0.75	0.45	0.80	0.77	0.69	0.11	67.1
77	景德镇市	0.70	0.70	0.53	0.85	0.65	0.66	0.17	67.0
78	大同市	0.59	0.76	0.48	0.80	0.69	0.57	0.50	66.9
79	巴彦淖尔市	0.84	0.69	0.48	0.82	0.56	0.69	0.23	66.8
80	汉中市	0.86	0.63	0.40	0.86	0.66	0.70	0.20	66.7
80	葫芦岛市	0.67	0.67	0.50	0.73	0.64	0.63	0.50	66.7
81	台州市	0.79	0.72	0.49	0.74	0.58	0.73	0.27	66.6
82	咸宁市	0.64	0.60	0.62	0.72	0.73	0.39	0.25	66.4
83	安庆市	0.74	0.37	0.39	0.82	0.84	0.68	0.36	66.3
84	防城港市	0.60	0.51	0.70	0.78	0.73	0.28	0.19	66.2
85	内江市	0.59	0.70	0.74	0.60	0.62	0.36	0.26	66.0
86	洛阳市	0.74	0.66	0.51	0.78	0.77	0.31	0.17	65.9
87	济宁市	0.77	0.58	0.51	0.63	0.77	0.45	0.23	65.8
88	黄山市	0.76	0.59	0.51	0.65	0.77	0.48	0.19	65.7
88	上饶市	0.61	0.61	0.59	0.63	0.70	0.66	0.27	65.7
89	淮南市	0.66	0.53	0.57	0.74	0.72	0.59	0.19	65.6
90	齐齐哈尔市	0.70	0.61	0.55	0.82	0.62	0.64	0.17	65.5

排名	名称	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
91	娄底市	0.77	0.74	0.36	0.89	0.74	0.40	0.28	65.3
92	池州市	0.79	0.69	0.47	0.64	0.66	0.74	0.14	65.2
93	梧州市	0.78	0.30	0.39	0.81	0.82	0.73	0.24	65.1
94	三亚市	0.59	0.64	0.76	0.79	0.60	0.25	0.09	65.0
95	茂名市	0.74	0.77	0.40	0.88	0.69	0.52	0.18	64.9
95	聊城市	0.53	0.72	0.53	0.76	0.79	0.53	0.18	64.9
96	赤峰市	0.67	0.59	0.59	0.70	0.62	0.71	0.14	64.8
96	锡林郭勒盟	0.77	0.45	0.50	0.76	0.71	0.62	0.15	64.8
96	双鸭山市	0.73	0.68	0.63	0.57	0.59	0.45	0.23	64.8
97	漯河市	0.60	0.66	0.57	0.74	0.60	0.75	0.22	64.7
98	达州市	0.62	0.57	0.57	0.69	0.71	0.53	0.24	64.5
98	来宾市	0.63	0.61	0.48	0.77	0.76	0.50	0.27	64.5
98	贵港市	0.62	0.53	0.57	0.75	0.72	0.62	0.12	64.5
99	湖州市	0.61	0.31	0.41	0.85	0.88	0.80	0.21	64.4
100	甘孜州	0.61	0.73	0.41	0.70	0.84	0.59	0.20	64.3
100	阳泉市	0.76	0.74	0.51	0.62	0.59	0.67	0.17	64.3

（备注：100 名以后的网站如需了解具体名次，请与评估工作组联系。）

第六节 区县政府网站评估结果

2017 年中国政府网站绩效评估中，深圳罗湖区、佛山禅城区、厦门思明区、深圳福田区、北京西城区、青岛崂山区、武汉武昌区、北京大兴区、扬州仪征市、佛山顺德区、上海静安区位列区县政府网站前 10 名。区县政府网站评估结果前 100 名如下表所示。

排名	名称	所属省市	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
1	罗湖区	深圳市	0.80	0.82	0.73	0.80	0.78	0.84	0.28	82.8
2	禅城区	佛山市	0.70	0.82	0.77	0.66	0.63	0.62	0.83	81.9
3	思明区	厦门市	0.74	0.47	0.82	0.80	0.78	0.69	0.40	81.4
4	福田区	深圳市	0.74	0.84	0.80	0.75	0.68	0.79	0.25	81.3

排名	名称	所属省市	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
5	西城区	北京市	0.78	0.76	0.82	0.66	0.61	0.73	0.40	80.9
5	崂山区	青岛市	0.78	0.84	0.72	0.71	0.76	0.75	0.35	80.9
6	武昌区	武汉市	0.78	0.74	0.70	0.65	0.69	0.59	0.67	79.3
7	大兴区	北京市	0.73	0.61	0.78	0.76	0.75	0.68	0.30	79.1
8	仪征市	扬州市	0.78	0.77	0.76	0.64	0.58	0.58	0.60	79.0
9	顺德区	佛山市	0.73	0.78	0.80	0.72	0.54	0.84	0.29	78.5
10	静安区	上海市	0.75	0.82	0.69	0.68	0.77	0.82	0.25	78.3
11	鼓楼区	福州市	0.74	0.82	0.79	0.68	0.68	0.69	0.15	78.2
12	东城区	北京市	0.61	0.89	0.78	0.73	0.79	0.62	0.15	77.8
13	翔安区	厦门市	0.71	0.74	0.76	0.86	0.61	0.63	0.25	77.3
14	余姚市	宁波市	0.74	0.86	0.75	0.67	0.61	0.65	0.30	77.1
14	南山区	深圳市	0.67	0.88	0.71	0.80	0.76	0.54	0.24	77.1
15	顺义区	北京市	0.68	0.85	0.67	0.76	0.73	0.86	0.25	76.9
16	余杭区	杭州市	0.65	0.78	0.72	0.63	0.81	0.78	0.25	76.7
17	寿光市	潍坊市	0.76	0.67	0.80	0.65	0.56	0.58	0.35	76.3
18	未央区	西安市	0.66	0.83	0.77	0.73	0.63	0.46	0.30	75.6
19	集美区	厦门市	0.71	0.81	0.69	0.72	0.65	0.77	0.25	75.4
20	湖里区	厦门市	0.76	0.71	0.66	0.73	0.75	0.71	0.20	75.3
21	市北区	青岛市	0.78	0.63	0.67	0.74	0.56	0.62	0.54	74.9
21	武侯区	成都市	0.78	0.71	0.64	0.68	0.50	0.82	0.60	74.9
22	龙岗区	深圳市	0.65	0.79	0.72	0.74	0.71	0.56	0.25	74.8
23	市南区	青岛市	0.76	0.70	0.67	0.74	0.66	0.58	0.35	74.7
23	北仑区	宁波市	0.76	0.68	0.63	0.78	0.74	0.65	0.28	74.7
24	城阳区	青岛市	0.79	0.74	0.70	0.69	0.63	0.64	0.15	74.2
25	朝阳区	北京市	0.73	0.64	0.66	0.74	0.75	0.78	0.15	74.1
26	宝山区	上海市	0.75	0.79	0.71	0.66	0.69	0.51	0.15	73.9
27	海淀区	北京市	0.79	0.72	0.71	0.64	0.63	0.62	0.15	73.6
28	道外区	哈尔滨市	0.71	0.75	0.73	0.74	0.57	0.68	0.15	73.5
29	金牛区	成都市	0.67	0.73	0.73	0.65	0.59	0.76	0.25	73.3

排名	名称	所属省市	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
30	东西湖区	武汉市	0.78	0.64	0.64	0.83	0.65	0.70	0.15	73.2
31	雁塔区	西安市	0.68	0.47	0.65	0.83	0.79	0.80	0.15	72.9
32	天心区	长沙市	0.76	0.75	0.67	0.74	0.72	0.35	0.15	72.6
33	郫都区	成都市	0.67	0.83	0.63	0.64	0.64	0.68	0.40	72.4
34	丰台区	北京市	0.76	0.51	0.65	0.78	0.67	0.68	0.23	72.3
34	虹口区	上海市	0.76	0.76	0.65	0.63	0.63	0.79	0.15	72.3
34	越秀区	广州市	0.60	0.72	0.70	0.67	0.77	0.63	0.18	72.3
35	昌平区	北京市	0.64	0.70	0.65	0.71	0.72	0.87	0.15	72.2
36	长沙县	长沙市	0.79	0.67	0.72	0.68	0.67	0.26	0.15	72.1
36	鄞州区	宁波市	0.75	0.81	0.75	0.68	0.59	0.12	0.22	72.1
37	黄浦区	上海市	0.73	0.81	0.66	0.65	0.59	0.78	0.15	72.0
37	新都区	成都市	0.66	0.74	0.63	0.71	0.64	0.67	0.40	72.0
38	花都区	广州市	0.68	0.78	0.70	0.75	0.55	0.59	0.21	71.9
39	江北区	宁波市	0.69	0.81	0.64	0.79	0.65	0.56	0.15	71.6
40	宝安区	深圳市	0.73	0.77	0.65	0.70	0.52	0.67	0.29	71.3
41	溧水区	南京市	0.76	0.71	0.70	0.73	0.56	0.37	0.21	71.2
42	长宁区	上海市	0.70	0.77	0.69	0.68	0.64	0.46	0.15	71.0
43	长安区	西安市	0.77	0.62	0.70	0.71	0.53	0.48	0.22	70.7
44	台江区	福州市	0.65	0.84	0.61	0.65	0.63	0.80	0.25	70.6
45	硚口区	武汉市	0.68	0.68	0.61	0.69	0.76	0.52	0.25	70.4
46	青白江区	成都市	0.69	0.69	0.65	0.66	0.68	0.57	0.20	70.3
47	锦江区	成都市	0.75	0.82	0.61	0.76	0.70	0.19	0.19	70.2
47	江岸区	武汉市	0.56	0.76	0.72	0.75	0.72	0.26	0.19	70.2
47	章丘区	济南市	0.68	0.70	0.58	0.70	0.68	0.74	0.29	70.2
50	嘉定区	上海市	0.73	0.83	0.63	0.64	0.54	0.69	0.21	70.1
51	青浦区	上海市	0.66	0.54	0.73	0.74	0.72	0.19	0.19	69.9
52	同安区	厦门市	0.63	0.66	0.65	0.67	0.65	0.64	0.30	69.8
53	黄岛区	青岛市	0.72	0.64	0.61	0.70	0.61	0.68	0.25	69.5
54	海曙区	宁波市	0.69	0.86	0.60	0.65	0.58	0.78	0.15	69.3

排名	名称	所属省市	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
54	通河县	哈尔滨市	0.66	0.85	0.62	0.71	0.56	0.66	0.20	69.3
55	平度市	青岛市	0.69	0.65	0.51	0.62	0.68	0.61	0.65	69.1
56	武冈市	邵阳市	0.65	0.89	0.65	0.64	0.59	0.55	0.15	69.0
57	莲湖区	西安市	0.56	0.60	0.74	0.59	0.69	0.51	0.21	68.9
58	市中区	济南市	0.66	0.53	0.62	0.75	0.67	0.76	0.15	68.7
59	建德市	杭州市	0.72	0.79	0.68	0.63	0.55	0.28	0.22	68.6
60	瑶海区	合肥市	0.64	0.69	0.64	0.68	0.70	0.45	0.16	68.2
61	潜江市	湖北省	0.72	0.70	0.59	0.70	0.63	0.38	0.30	68.1
62	文昌市	海南省	0.60	0.72	0.59	0.81	0.63	0.53	0.24	67.6
63	成华区	成都市	0.71	0.79	0.59	0.71	0.52	0.52	0.24	67.4
64	滨江区	杭州市	0.61	0.69	0.66	0.63	0.49	0.86	0.19	67.3
65	海沧区	厦门市	0.68	0.63	0.66	0.68	0.63	0.31	0.18	67.2
66	西湖区	南昌市	0.61	0.79	0.71	0.61	0.43	0.55	0.23	67.1
67	李沧区	青岛市	0.74	0.50	0.59	0.60	0.63	0.48	0.40	67.0
68	龙华区	深圳市	0.67	0.76	0.59	0.70	0.59	0.56	0.15	66.8
69	平谷区	北京市	0.62	0.63	0.63	0.80	0.64	0.39	0.15	66.7
70	邛崃市	成都市	0.73	0.79	0.51	0.63	0.60	0.76	0.15	66.2
71	鹿寨县	柳州市	0.63	0.64	0.55	0.70	0.67	0.26	0.50	66.0
72	都江堰市	成都市	0.68	0.75	0.42	0.72	0.54	0.51	0.75	65.8
73	双流区	成都市	0.52	0.70	0.63	0.69	0.64	0.61	0.15	65.5
74	道里区	哈尔滨市	0.75	0.68	0.50	0.67	0.53	0.55	0.40	65.4
75	坪山区	深圳市	0.66	0.59	0.51	0.48	0.49	0.64	0.85	65.2
75	荔湾区	广州市	0.71	0.64	0.59	0.58	0.54	0.57	0.25	65.2
76	胶州市	青岛市	0.66	0.63	0.59	0.62	0.54	0.64	0.26	65.1
77	萧山区	杭州市	0.59	0.60	0.56	0.72	0.57	0.81	0.25	65.0
78	浦口区	南京市	0.71	0.68	0.64	0.59	0.49	0.44	0.15	64.7
79	济阳县	济南市	0.64	0.58	0.67	0.71	0.57	0.19	0.15	64.4
80	即墨区	青岛市	0.62	0.64	0.59	0.63	0.62	0.44	0.25	64.3

排名	名称	所属省市	信息发布指数	解读回应指数	办事服务指数	互动交流指数	管理保障指数	应用推广指数	优秀创新案例指数	总分
81	蜀山区	合肥市	0.61	0.41	0.66	0.65	0.63	0.36	0.23	64.0
82	增城区	广州市	0.75	0.68	0.49	0.66	0.52	0.50	0.35	63.9
83	通州区	北京市	0.71	0.55	0.47	0.72	0.70	0.50	0.23	63.7
84	仓山区	福州市	0.68	0.72	0.54	0.74	0.61	0.26	0.15	63.5
85	鼓楼区	南京市	0.60	0.67	0.61	0.70	0.62	0.18	0.17	63.2
86	天门市	湖北省	0.68	0.44	0.60	0.55	0.52	0.44	0.40	62.8
87	澄迈县	海南省	0.60	0.49	0.59	0.61	0.63	0.33	0.34	62.5
88	奉贤区	上海市	0.65	0.46	0.53	0.76	0.58	0.57	0.18	62.1
89	番禺区	广州市	0.69	0.51	0.60	0.54	0.53	0.44	0.21	61.9
90	金安区	六安市	0.68	0.65	0.55	0.55	0.52	0.44	0.25	61.6
91	徐汇区	上海市	0.69	0.74	0.47	0.72	0.56	0.32	0.23	61.5
92	济源市	河南省	0.75	0.40	0.50	0.67	0.53	0.35	0.40	61.2
92	南谯区	滁州市	0.66	0.78	0.51	0.58	0.49	0.44	0.28	61.2
93	舒城县	六安市	0.60	0.66	0.51	0.52	0.63	0.31	0.35	60.2
94	新民市	沈阳市	0.70	0.60	0.49	0.66	0.52	0.20	0.35	60.0
95	安乡县	常德市	0.60	0.61	0.56	0.58	0.58	0.25	0.17	59.1
96	大鹏新区	深圳市	0.74	0.74	0.59	0.41	0.31	0.40	0.15	58.7
96	和平区	沈阳市	0.68	0.78	0.44	0.51	0.53	0.60	0.15	58.7
97	黄埔区	广州市	0.53	0.52	0.53	0.71	0.62	0.19	0.15	57.3
98	江北区	重庆市	0.52	0.45	0.51	0.69	0.67	0.18	0.23	57.0
99	九台区	长春市	0.69	0.74	0.49	0.41	0.43	0.52	0.15	56.9
100	莱西市	青岛市	0.62	0.43	0.48	0.52	0.48	0.51	0.22	54.8

（备注：100 名以后的网站如需了解具体名次，请与评估工作组联系。）

第六章 绩效评估结果分析

第一节 部委网站评估结果分析

一、各部委网站整体处于健康发展阶段，但两极分化现象仍然存在

1. 平均绩效得分较好，但两极分化现象仍然存在。评估结果显示，部委网站 2017 年平均绩效指数为 0.677，36 家部委网站得分超过了平均分，占比达 51.4%。多数网站处于中等建设水平，约 15.7% 的网站绩效指数低于 0.60，两极分化现象仍然存在。各部委网站绩效水平分布情况如下图所示。

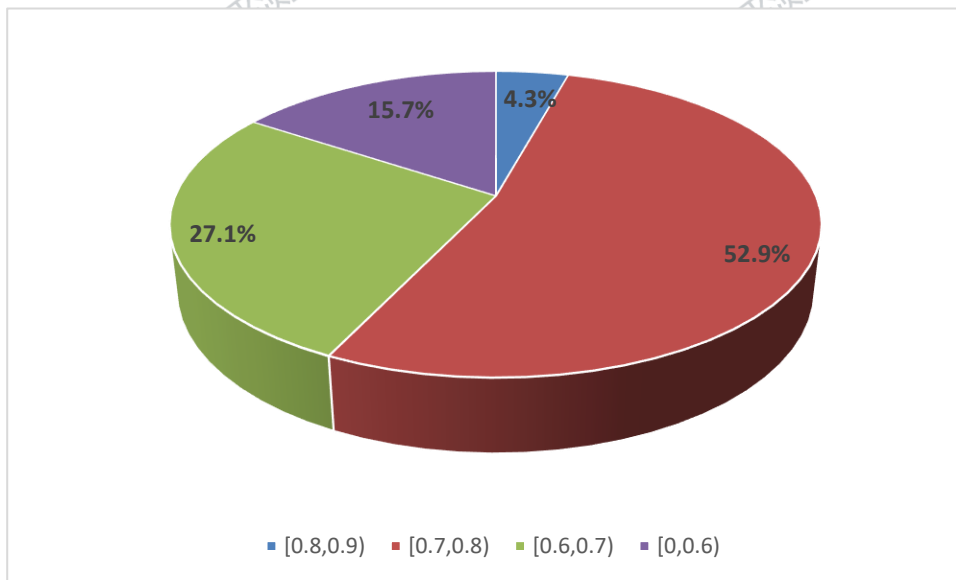


图 部委网站总体绩效得分分布情况

2. 信息发布、办事服务和管理保障整体水平较高，互动交流及应用推广有待进一步加强。评估结果显示，部委网站信息发布、办事服务和管理保障整体绩效较好，平均绩效指数分别为 0.773、0.746 和 0.743，解读回应平均绩效指数也达到 0.706，网站信息内容建设工作稳步推进，但网站互动交流指数为 0.613，应用推广指数低于 0.5，网站互动交流效果、智能化水平和“两微一端”的建设仍是短板。主要一级指标平均绩效水平如下图所示。

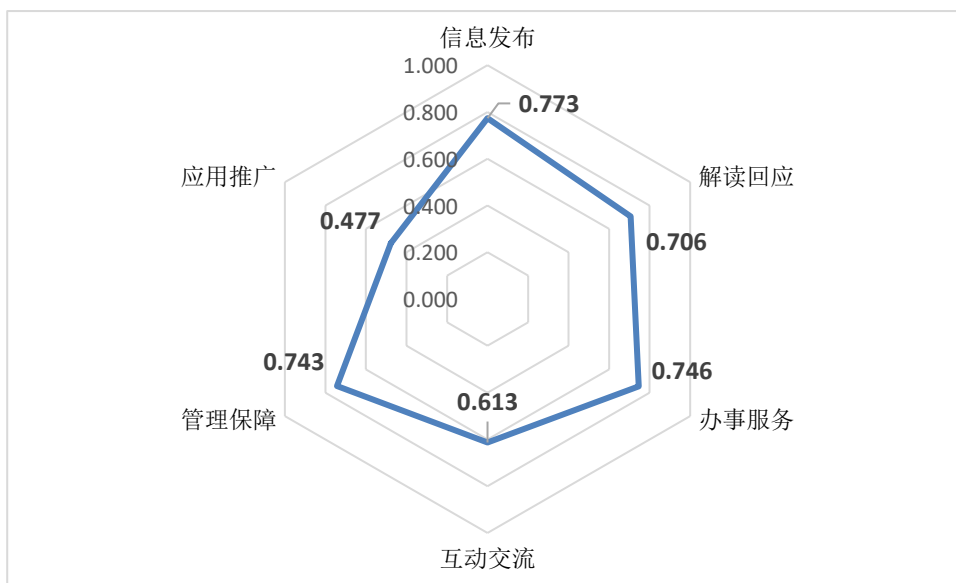


图 部委网站一级指标平均绩效指数表现

二、信息发布工作稳步推进，基础信息及公开保障较好

评估结果显示，公开保障指标平均绩效指数较高，其次为基础信息，重点领域信息公开指标平均绩效仍然明显偏低，各指标绩效指数表现如下图所示。

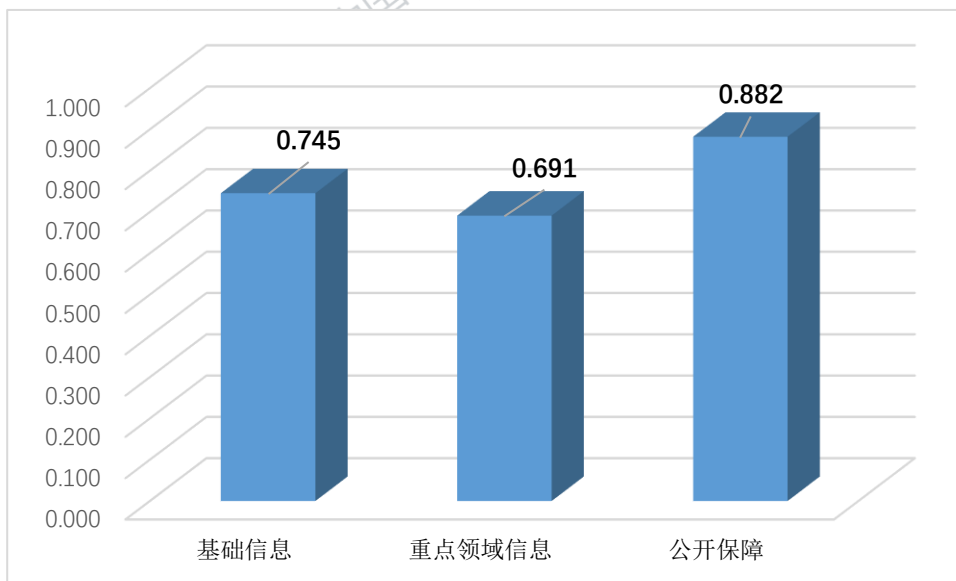


图 部委网站信息发布指标绩效指数表现

机构信息、政务动态、人事信息等信息公开较为理想，平均绩效指数均高于 0.8，其中，机构信息、人事信息指标得分较高，大多数部委网站较好地公开了本部门机构设置、职能职责及主要领导信息和人事任免信息。超过八成的部委网站能够及时发布或转载政务要闻、工作动态等信息，并注明信息来源。但网站文件资料、规划计划、数据发布等指标平均绩效指数表现较差，均未超过 0.6。其中，规划计划平均绩效指数只有 0.475，近六成的网站能够公开中长期规划和年度工作计划信息，但不足 10%的网站能够规划解读和工作计划实施进展信息。约 70%的网站能够公开本部门出台的法规、规章、应主动公开的政府文件以及相关法律法规等信息，但不足 20%的网站能够以文件库形式发布法律政策信息，仅有少数网站能够对修改、废止、失效的法律政策文件及时进行标注。数据发布平均绩效指数只有 0.517，约一半网站能够发布本部门、本行业相关统计数据，但数据展现形式较为单一，较少采用图形图表、地图等可视化方式进行展现和解读，数据查询、图表下载等功能实现率不足 30%。

公开保障平均绩效较高，其中，公开年报指标平均绩效指数达 0.912，公开目录、依申请公开等指标平均绩效指数不足 0.7，主要表现在公开目录与网站文件资料库、相关栏目内容未进行关联融合，近五成的网站未提供在线受理申请功能。

三、热点回应表现较好，政策解读力度有待加强

评估结果显示，部委网站热点回应指标平均绩效指数表现相对较好，政策解读指标平均绩效表现一般，各指标绩效指数表现如下图所示。

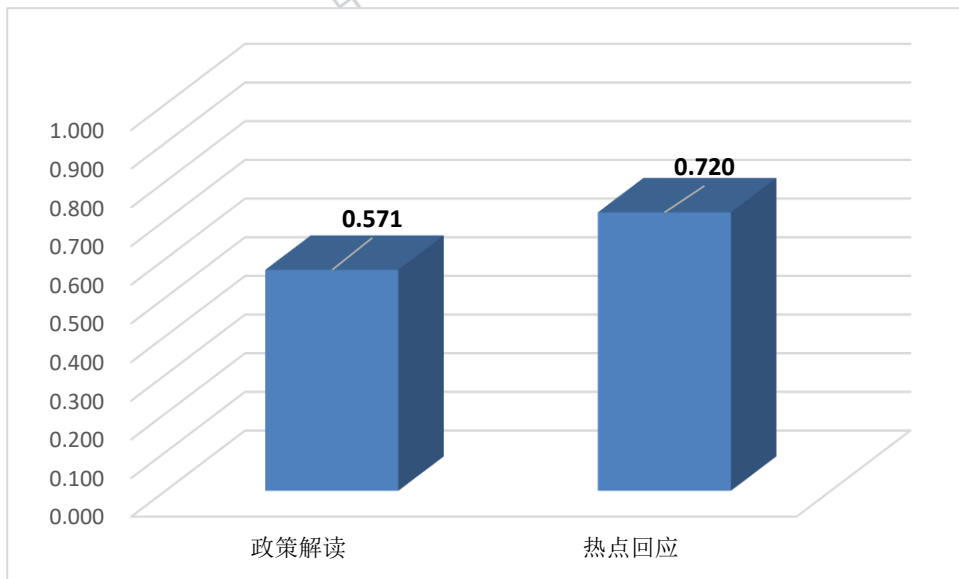


图 部委网站解读回应指标绩效表现情况

政策解读方面，约三分之二的网站能够建设政策解读相关栏目，但超过一半的网站解读形式单一，超过八成的网站解读文件未与政策文件本身进行相互关联。

热点回应方面，80%以上的网站能够建设热点回应相关栏目，对涉及本部门本行业的重大突发事件、重大政府决策、社会热点问题、网络谣言等进行回应。

四、本级网上办事服务能力较高，但服务资源整合、功能完备性不足

各部委网站在落实国务院办公厅要求，推进“互联网+政务服务”平台建设方面取得较好的成绩。绝大多数部委网站能够围绕权责清单，全面提供行政许可事项的办事指南、表格下载、在线申报等服务，但网站在资源整合、服务功能方面明显不足。各指标绩效指数表现如下图所示。

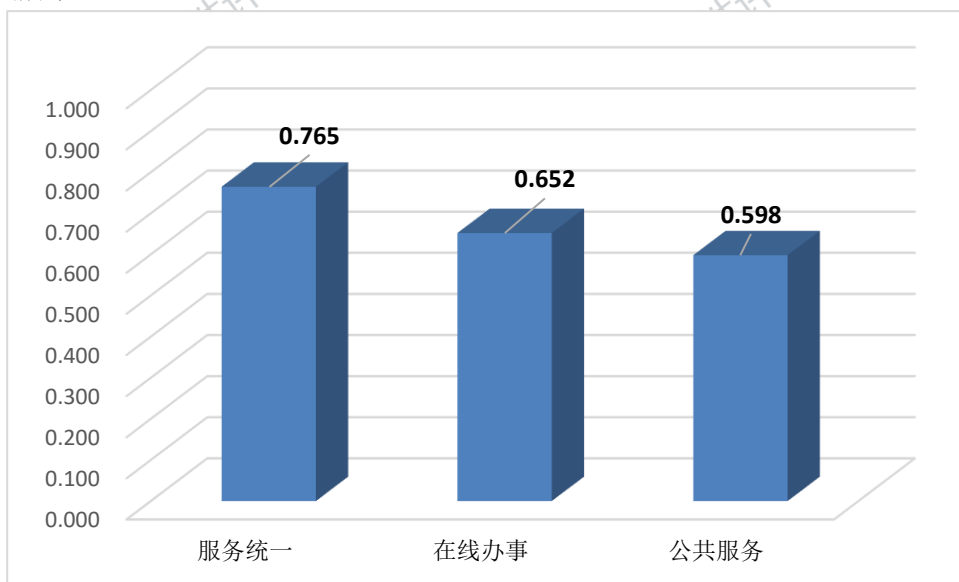


图 部委网站办事服务指标绩效表现情况

网站服务统一性表现较好，多数网站能够对本部门服务资源进行规范化整合。但网站在线办事和公共服务表现一般，多数部委网站能够结合业务职能和用户需求，提供办事指南、表格下载等基础性办事服务内容，其中，约80%部委网站按照统一的规范要求提供办事指南，超过一半的部委网站提供示范文本、样表下载或填写说明等服务，但六成左右网站办事指南中办理材料要素内容存在名称、依据、格式、份数、签章等要求不明确问题。约70%的网站能够整合办事服务系统前端功能，提供统一注册登录、在线申报等功能，但在线咨询、在线查询、公众评价等功能实现程度较低。此外，多数网站能够围绕业务职能提供查询类、名单名录类服务资源，但在资源丰富度上存在较大差异，且存在部分服务资源不可用的情

况。

五、互动交流渠道日益完善，交流效果有待提升

评估结果显示，超过 80%网站开通了咨询投诉、征集调查、在线访谈等互动交流渠道，政务咨询答复反馈质量进一步提高，围绕社会热点的调查征集次数明显增加。与此同时，一些部委网站围绕当前工作重点和社会关注热点，通过互动访谈等方式对重要政策、重大决策进行解读。各指标绩效指数表现如下图所示。

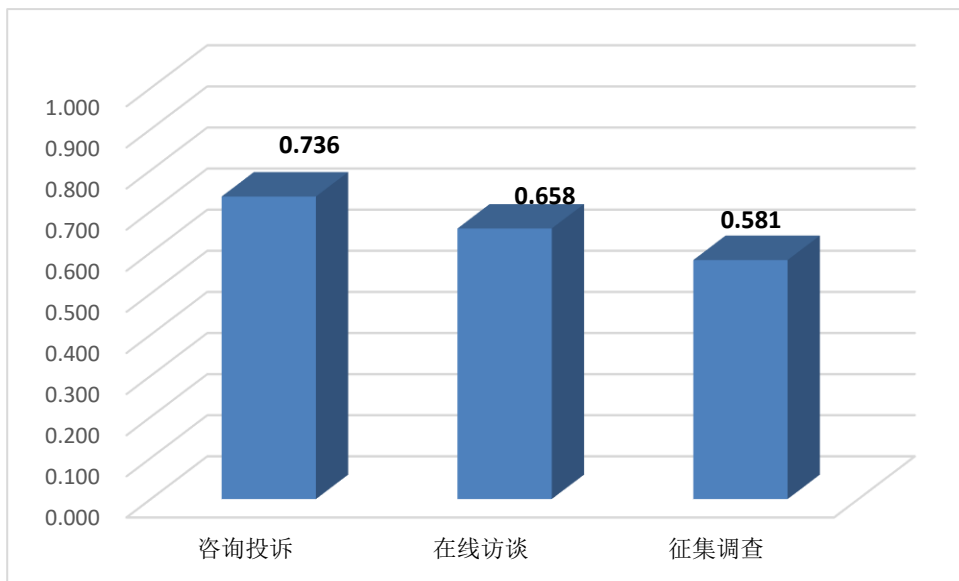


图 部委网站互动交流指标绩效指数表现情况

咨询投诉渠道健全，反馈答复情况普遍较好。各部委网站政务咨询渠道较为健全，绝大多数的网站提供了在线咨询投诉渠道。大部分网站建立了较为完善的答复反馈机制，能够在规定时间内对用户留言给予有效答复，答复内容比较有针对性，有理有据，基本能够满足用户问询需求，答复质量较高。

在线访谈渠道建设日趋完备，互动效果明显提升。多数网站设置了实时交流渠道，能够提供在线提问功能，访谈主题与部门重点工作结合情况较好，能够以视频、图片、文字等形式公开在线访谈情况，但访谈活动开展次数明显偏少。

调查征集渠道健全，但较少公开意见征集及采纳情况。多数部委网站能够提供网上征集调查渠道，并围绕重大政策制定、社会公众关注热点重点开展网上意见征集、调查活动，广泛征求社会公众意见，促进科学、民主决策，渠道建设趋于完善。但在公开意见征集及采纳情况方面，超过 70%的网站未及时公开意见征集结果及意见采纳情况。

六、网站管理保障能力较高，但设计规范有待进一步加强

根据《政府网站发展指引》有关要求，各部委网站加强与中国政府网的协同联动，绝大多数政府网站设置国务院要闻、国务院信息、时政要闻等专栏及时转载国务院重要政策信息。各部委网站名称、域名全部合乎《指引》要求。几乎全部网站均列明了党政机关标识、“我为政府网站找错”监督入口、网站主办单位和联系方式、ICP 备案标识，近九成的网站提供站点地图，超过 80%的网站提供的悬浮框或飘窗具有关闭功能。但评估结果显示，超过 70%的部委网站未规范化提供政府网站标识码、公安备案标识。此外，非政府网站链接管理工作亟待加强，仅农业部、林业局等少数部委网站能够按照《指引》要求对网站上非政府网站链接提供提示提醒信息。

七、网站应用功能和内容传播等应用推广能力有待提升

评估结果显示，部委网站应用功能指标平均绩效指数是 0.477，部委网站基本能够提供站内搜索服务，但站内搜索的智能化水平不高，较少实现“搜索即服务”。不足两成的网站基于互动知识库、自然语言处理等技术初步实现自动、自动+人工在线答复网民问题。

在网站内容传播力方面，微博微信等新媒体应用快速发展，政务微博开通和使用情况较好。但网站在政务 App 建设方面存在明显不足。调查数据显示，单位建设了政府网站移动 App 的不到 40%，但超过四成的 App 存在内容或功能不可用等问题。另外，各部委网站信息服务、重点专题等内容在主流搜索引擎等其他第三方平台上的传播力有待进一步提升。

第二节 地方政府网站评估结果分析

一、地方网站整体水平稳步提升，呈现良性发展水平

1. 总体仍呈现省级、地市和区县由高到低的阶梯式发展水平。评估结果显示，我国省市县政府网站总体上呈现由高到低的“阶梯式”发展，省级政府网站相对较好，绩效水平达到 0.659；地市级政府网站居中，整体水平为 0.563；区县政府网站发展缓慢，整体发展水平为 0.397。各级地方政府网站绩效水平如下图所示。

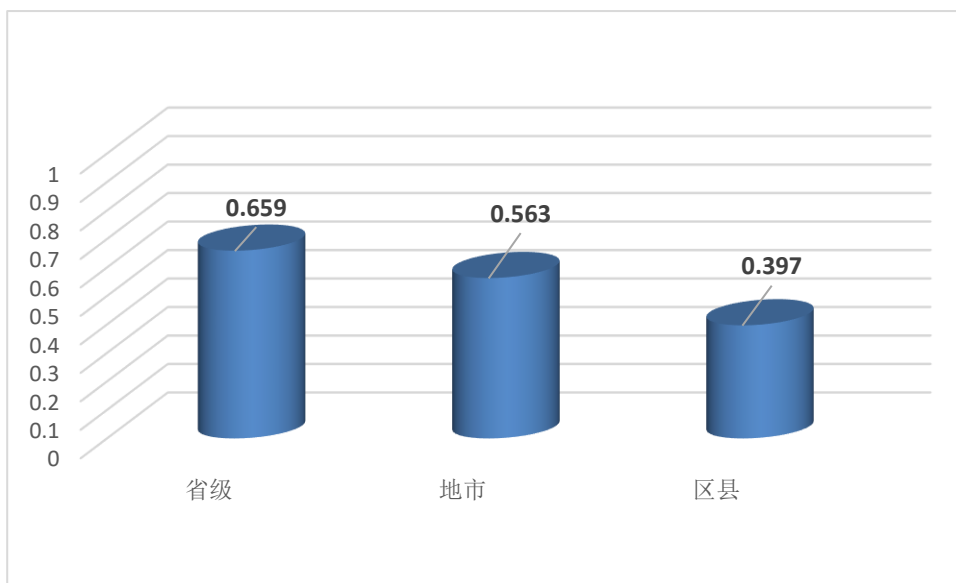


图 地方政府网站总体绩效水平表现情况

2. 信息发布表现好，办事服务和解读回应表现一般，应用推广亟待加强。评估结果显示，我国各地方政府网站的信息发布平均绩效指数为 0.675，办事服务和管理保障平均绩效指数分别为 0.562 和 0.587，解读回应和互动交流效果有待进一步完善，平均绩效指数分别为 0.509 和 0.479；应用推广处于较低发展水平，平均绩效指数仅为 0.275。2017 年地方政府网站各项指标整体绩效水平如下图所示。

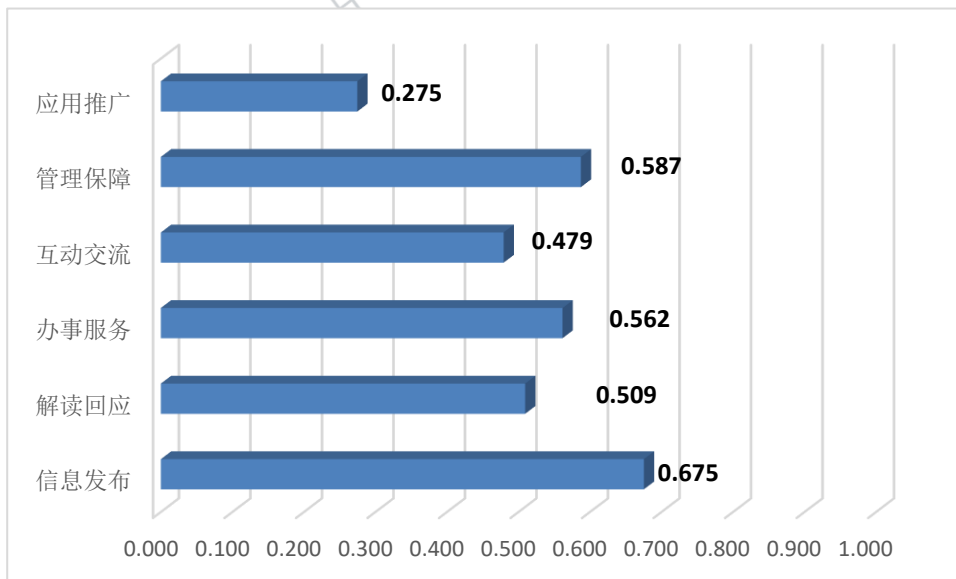


图 地方政府网站一级指标绩效指数总体表现

二、基础信息公开和公开保障表现较好，重点领域信息公开有待加强

评估结果显示，总体上，省、地市和区县级政府网站基础信息指标平均绩效评估指数为0.672。其中，绝大多数省、地市、区县级政府网站能够按照政府信息公开条例的要求，主动公开本地区概况信息、政务动态、人事信息、规划计划、统计数据等基础政府信息，并建立政府信息公开目录、提供依申请公开政府信息渠道、按时发布政府信息公开年报，但是总体上在文件资料修改、废止、失效标注和数据查询、图表下载等功能方面做得不够到位。重点领域信息公开仍处于较低水平，综合绩效评估指数仅为0.513，仍有近一半地市、区县级政府网站对重大建设项目、减税降费、扶贫救助以及环境保护信息等国务院办公厅要求公开的重点领域信息，未能做到及时、全面公开。

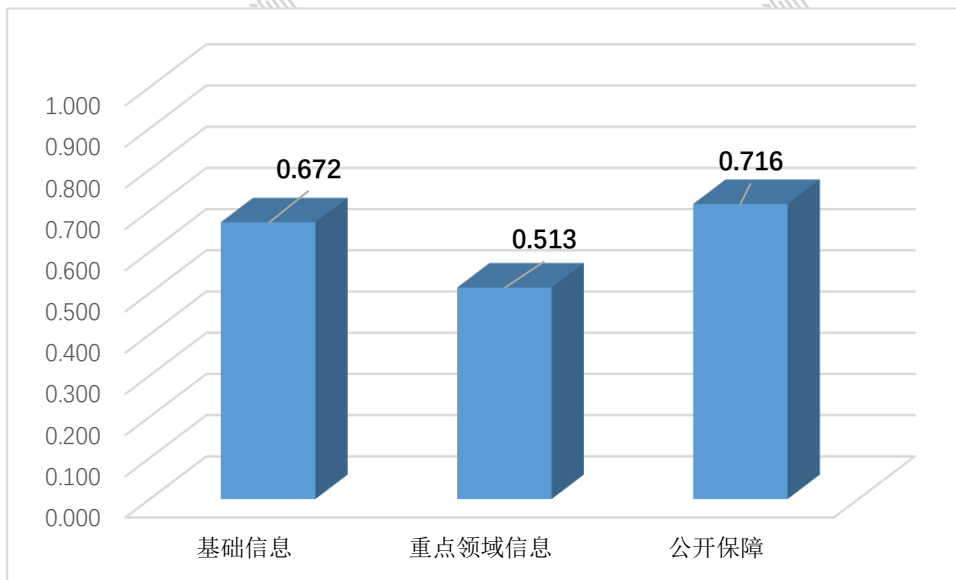


图 地方政府网站信息发布指标绩效指数表现

1. 部分基本信息公开不够到位。各地方政府网站重视概况信息、政务动态、人事信息、规划计划、统计数据等基础信息的公开，内容丰富、更新较为及时。但有部分网站在文件资料修改、废止、失效标注和数据查询、图表下载等功能方面做的不够到位，超过八成的网站未及时标准文件资料修改、废止、失效等情况，约23%的网站提供数据查询功能，但数据图表下载功能实现率不足10%。

2. 重点信息公开参差不齐。评估结果显示，约67%的地方政府网站开通了重点信息公开专栏，围绕民生、企业关注热点，及时公开财政预决算、权责清单、重大建设项目、减税降费、扶贫救助、环境保护、消费领域以及安全生产等相关信息。其中，政策信息公开情况较好，但政策执行效果、相关名单名录等数据信息公开力度明显不足。此外，仍有超过三成的

地方政府网站，未开通相关专题栏目，存在信息公开内容较为分散、公开内容不够全面及时等问题。

三、政策解读和热点回应力度有待加强

各单位网站落实国务院办公厅要求，进一步推进解读回应工作。但政策解读和热点回应信息通过政府网站发布力度不足。

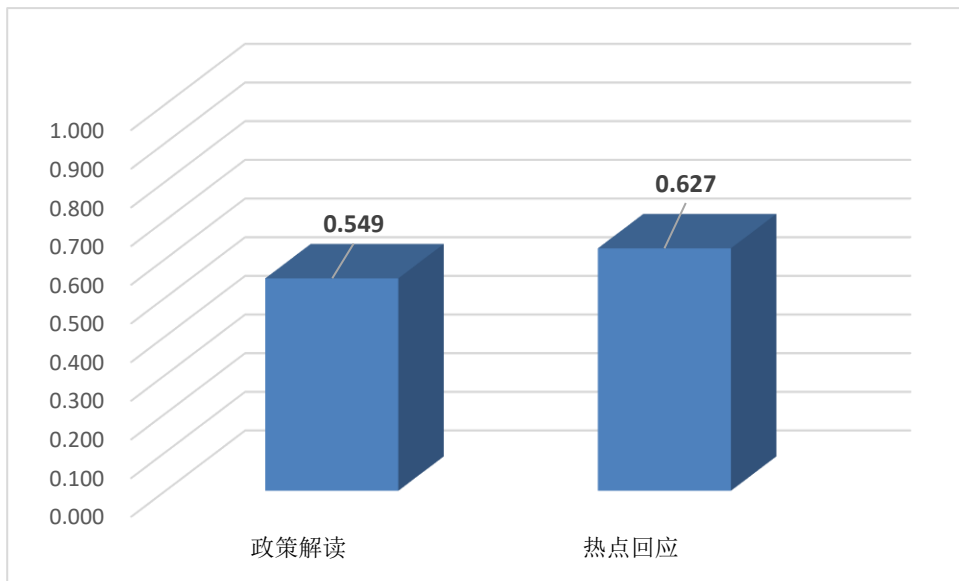


图 部委网站解读回应指标绩效表现情况

政策解读方面，约 63%的网站能够建设政策解读相关栏目，但超过一半的网站解读形式单一，超过九成的网站解读文件未与政策文件本身进行相互关联。

热点回应方面，热点回应相关栏目建设开通率不足 40%，较少通过网站集中发布涉及本部门本行业的重大突发事件、重大政府决策、社会热点问题、网络谣言等回应信息。

四、办事服务水平参差不齐，公共服务专题建设力度不足

2017 年，多数地方政府网站围绕公众和企业需求，加大网上办事服务建设力度，加强互联网政务服务平台建设，积极整合公共服务资源，合理组织相关内容，加强服务内容的实用化建设，整体水平不断提升，但与社会公众需求还存在较大差距，主要表现在办事服务规范性、实用性和服务整合力度不够等方面，公众关注度高的便民服务资源匮乏、维护机制不畅通等。办事服务各项指标平均绩效如下图所示。

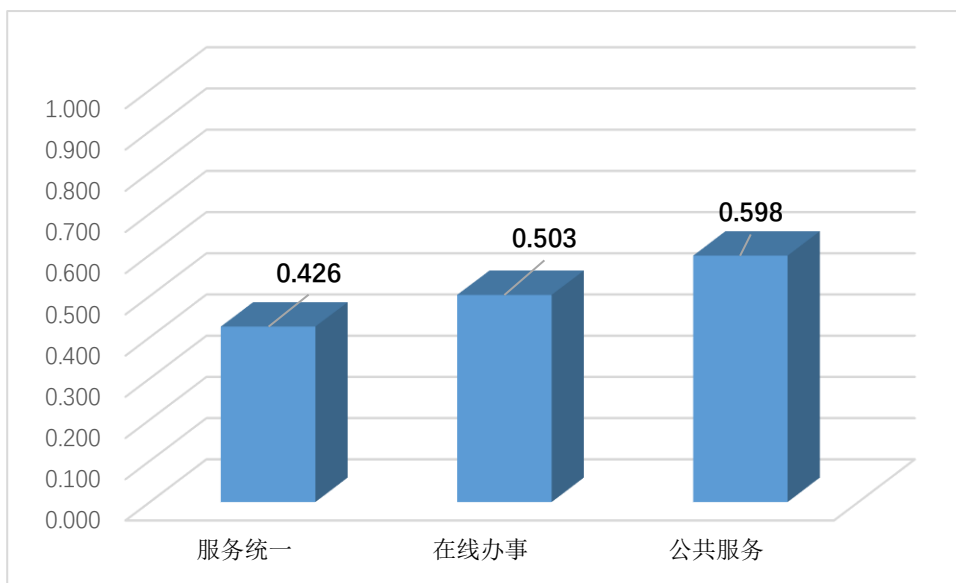


图 地方政府网站办事服务指标绩效指数表现

1. 互联网政务服务平台建设率较高，但服务水平差异性很大。评估结果显示，八成以上省、地市和县级政府网站，按照国务院办公厅有关要求，加大网上办事服务力度，建设互联网政务服务平台。但在入口统一、内容统一及办事指南规范性、服务功能及重点业务提供方面存在较大差异。近七成的评估对象网站正在推进或已经建成了统一的互联网政务服务平台、办事服务大厅等办事服务渠道，但大多数网站未按照统一格式标明每一服务事项网上可办理程度。超过六成网站未提供公众评价服务。约 65% 的网站存在办事指南不规范的情况，其中，指南要素不全的达到 56%；申请材料不明确的超过 80%；近半数网站对于流程复杂事项表述不清晰，未提供办理流程或办理流程特别简单（如，流程仅提供“受理-审核-批准-办结”等环节名称），实用性不强。

2. 公共服务专题建设力度有待加强。一是公共服务专题覆盖不全。评估结果显示，80% 的省、地市和区县级政府网站能够围绕用户需求，建设教育、卫生、社保、就业、等便民服务专题，但住房、交通等便民服务专题和企业开办、经营纳税等利企服务专题建设率不足一半。二是服务资源内容整合不全。评估结果显示，近九成的公共服务专题下能够提供相关法律法规、政策文件、指南信息，超过 60% 的服务专题能够整合业务表格、名单名录等资源，但公告提示、业务查询、常见问题等资源整合率明显欠缺，不足 30%。

五、互动交流渠道日益完善，但交流效果有待进一步提升

评估结果显示，85% 地方政府网站已经建立了多样化的互动渠道，能够通过咨询投诉、

在线访谈、意见征集、网上调查等方式与公众开展互动交流。但是，总体水平还有待提高，尤其在调查征集效果、公众参与度等方面明显不足。互动交流各项指标平均绩效如下图所示。

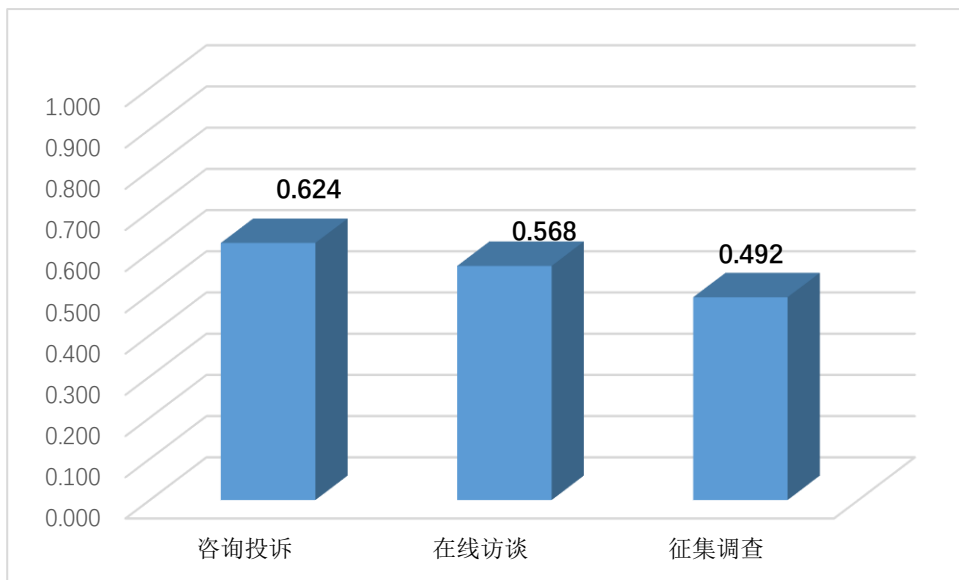


图 地方政府网站互动交流指标绩效指数表现

1. 咨询投诉渠道基本健全，调查征集和在线交流渠道建设不足。评估结果显示，各省、地市和区县级网站互动交流的相关渠道中，咨询投诉渠道建设相对较好，绝大多数网站提供了咨询投诉渠道，积极答复公众问题；在线访谈次之，意见征集指标平均绩效指数最低。

2. 调查征集和在线交流实际应用成效有待提升。一是调查征集应用效果有待提升。评估结果显示，90%以上的各省、地市和区县级政府网站提供网上征集调查渠道，约78%的网站能够围绕重大政策制定、社会公众关注热点重点开展意见征集或网上调查活动。但在征集调查活动主题选取和组织上，存在明显不足，近两成的网上调查活动问卷设计简单，调查主题仅局限于网站改版等方面，未能充分发挥作用；仅约8.7%的网站能够公开征集调查结果采纳情况。二是在线交流应用效果有待提升。评估结果显示，72%的网站开设了在线实时交流渠道，邀请嘉宾和网友进行互动。但网站在答复网民提问环节还有待加强。25%的网站实时参与和预告功能较弱，一些政府网站实时交流链接地方电视台的新闻视频等节目，实时访谈流于形式，公众参与热情不高。

六、网站管理保障水平有待进一步加强

评估结果显示，2017年，各省、地市和区县级政府网站日常运行情况良好，网站管理

保障绩效指数为 0.587。相对而言，协同联动表现较好，绩效指数为 0.726。各地方政府网站管理保障整体情况如下图所示。

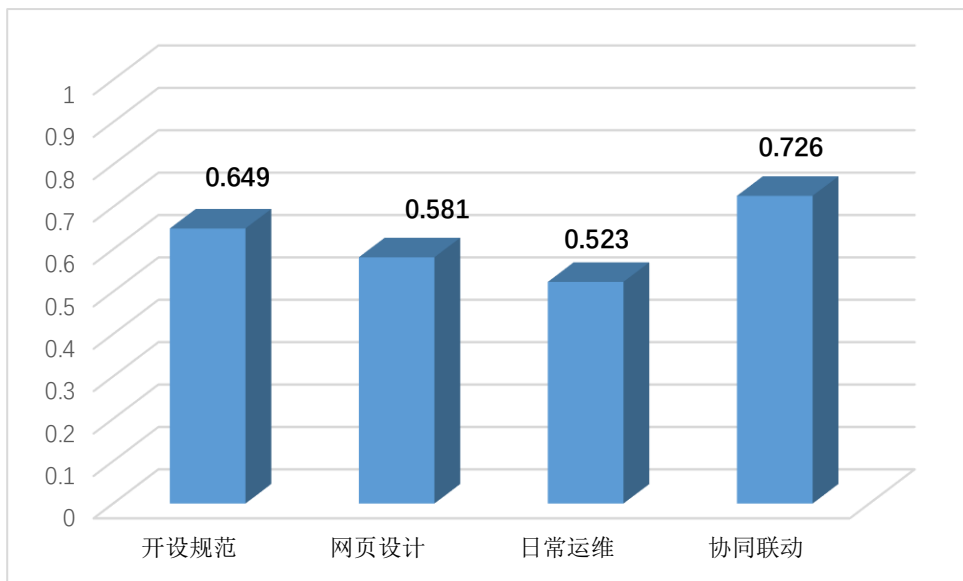


图 地方政府网站日常保障指标绩效指数表现

1. 网站协同联动情况较好。各省、地市和区县级政府网站协同联动水平较高，超过九成的网站能够及时转载中国政府网发布的对全局工作有指导意义、需社会广泛知晓的重要政策信息。

2. 网站设计规范水平有待提升。与今年 7、8 月份的抽样调查数据相比，地方政府网站在设计规范性方面虽有所改善，但与《指引》要求还存在较大差距。评估结果显示，仍有部分政府网站名称不符合《指引》要求，未按照《指引》要求添加党政机关标识以及“我为政府网站找错”监督入口；约 70% 的网站未提供政府网站标识码、公安机关备案标识。近 30% 的网站未提供站点地图；非政府网站链接管理亟待加强，接近九成的网站未能按照《指引》要求对非政府网站链接提供提示提醒信息。

七、网站应用推广力度不断提升，但与公众需求仍存在较大差距

随着移动互联网的广泛普及，各省、地市和区县级政府网站在网站功能应用、内容传播力方面建设力度不断加强，但与公众需求尚存在较大差距。评估结果显示，网站内容传播力绩效指数相对较高。政府网站智能化水平尚处于起步阶段，绩效指数相对较低。地方政府网站应用推广主要指标绩效水平如下图所示。

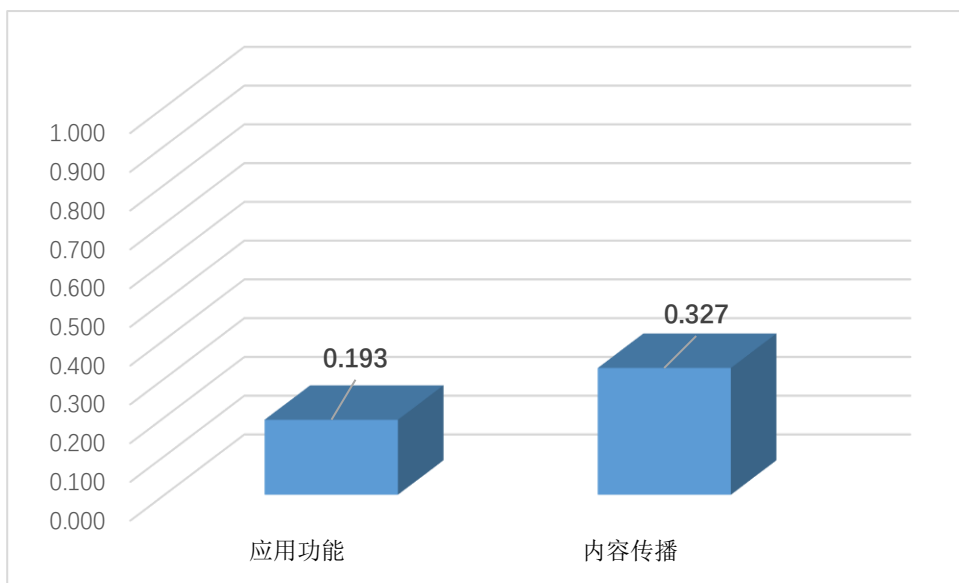


图 地方政府网站应用推广指标绩效指数表现

1. 网站智能化应用功能发展水平不高。评估结果显示，近四成的省、地市和区县级政府网站，能够提供智能搜索服务，提供传统的快速检索、相关度排序等功能，但较少能够实现“搜索即服务”。仅不足 20% 的省、地市和区县级政府网站，能够基于互动知识库、自然语言处理等技术实现自动、自动+人工在线答复网民问题。

2. 网站传播影响力有待进一步提升。评估结果显示，约七成的省、地市和区县级政府网站信息未被公共搜索引擎及时收录，用户通常不易通过搜索引擎获取最新政府信息。据统计，约 80% 左右的省、地市和区县级政府网站，利用政务微博、政务微信等新媒体，及时转发政府网站各类权威信息，有效扩展了渠道，应用效果显著。

第四部分 政府网站优秀创新案例汇编

2017 年中国政府网站评估指标体系“优秀创新案例”指标，采用“网站自荐”、“主管部门推荐”、“专家推荐”、“网民推荐”相结合的方式，接收来自各地区、各部门政府网站优秀和创新的案例。评估指标发布以来，得到各地区、各部门的大力支持，共收到 289 家政府网站主管部门提供的 654 个优秀创新案例。

中国软件评测中心对各单位提供的优秀创新案例进行初步筛选，并邀请部分部委、省、市政府和专业研究机构的专家组成专家团队，对案例进行评价评审，评选出一批具有一定创新性和示范性的案例。由于篇幅所限，本报告汇编收录了部分网站建设单位的部分案例。

第七章 部委网站优秀创新案例

一、工业和信息化部网站

追本溯源 强化管理 构建“门户网站+”新格局

为贯彻落实政府网站发展指引要求，工业和信息化部门门户网站追本溯源，在现有基础上，从标准规范、日常运维、安全防护、特色栏目聚焦等方面创新网站管理服务体系，积极打造“门户网站+”全平台。

一、规范网站建设，实现“门户网站+标准规范”

（一）完善网站建设规范

进一步完善政府网站基础信息、网页设计（布局一致性、风格同一性、地址链接合理性、功能入口统一性等）等方面内容，规范网站建设；梳理部门权责清单、公开事项和公共服务事项，及时更新行政审批事项，按条目方式逐项细化分类，确保公开事项分类科学、名称规范、指向明确、要素齐全；加强内容规范，全面清查问题地图，规范信息发布。

（二）强化网站管理规范

严格执行网站信息质量规范、部长信箱工作规范、信息公开保密审查制度、建立链接审批制度、重大决策公开征求意见规定等网站管理和信息公开等相关制度，做好网站的规范管理、规范运行。

二、强化日常运维，做好“门户网站+工匠运维”

（一）专人负责制度

明确网站信息质量负责人，明确栏目责任人，栏目的选题策划、信息编发和内容质量等责任到人，并互相督查。严格审校流程，确保信息内容与业务部门提供的信息一致，不夸大，不缩小，符合编辑规范，发现原稿有问题及时沟通、更正。转载使用其他网站信息的，加强内容审核和保密审查。

（二）24 小时系统监控制度

在互联网上部署实时监控平台，若出现超时、无法访问情况，实时报警。在部互联网出口链路上，部署流量监测和 DDoS 防护服务，一旦出现攻击，则进行异常流量清洗，保障门户网站的正常访问。在网站服务器区，部署 IDS 系统、关口系统，监控病毒、木马的情况；在网站平台部署防篡改、防病毒木马等安全监测系统，实时包括网站安全稳定运行。

（三）日常人工巡检制度

每 1 小时查看门户网站，确认网站访问是否存在异常情况；每天至少 2 次功能巡检，全面查看信息显示、视频播放、网站页面和系统等是否能正常访问；每日进行系统安全巡检，内容包括服务器运行情况检查、安全配置项检查、应用系统运行情况查看等。出现问题应及时处理，并做好巡检记录。

（四）值班读网制度

值班人员分为三类：业务、运维、技术支撑。每日安排业务值班和运维值班，机房 24 小时有人值守。支撑单位远程值班，做好技术支持。所有值班人员 24 小时手机开机，如遇突发情况按《工业和信息化部网站应急预案》快速处理，并做好记录。

三、重视安全防护，构建“门户网站+安全壁垒”

（一）强化网络安全技术防护和制度落实

网站在物理安全、网络安全、主机安全、应用安全等方面落实相关技术防范措施。防火墙仅对外开放几个必要的 HTTP 端口，严格执行安全策略，确保网络环境的最大防护。网站在人员管理、资产管理、存储介质管理、运行维护管理、系统接入管理五方面抓好日常安全防护制度落实，及时发现修补系统隐患、加固系统安全配置，降低信息安全事件发生概率。

（二）开展安全风险排查

为实现安全风险隐患的及时排查，借助外部力量开展联合监测。对互联网端口的异常流量、特种木马、蠕虫、访问情况、漏洞等情况进行监测和隐患排查，全方位保障网站安全。

四、突出特色实践，打造“门户网站+特色展示”

（一）加强文件资料栏目建设

通过网站访问数据分析，网站发布的文件及政策解读等内容受公众高度关注，我们着重加强了文件发布栏目建设。1、建立考核机制，在每个司局子站建立文件发布栏目，监督文件发布数量和质量。2、优化文件发布栏目，加强分类、检索功能，细化文件发布项。3、与信息公开目录建立对应关系和自动推荐功能。4、加强建议提案复文公开。5、通过图解、访谈等多种形式，进行政策解读，并与文件互相关联，形成联动。2017 年 1 月-10 月，发布文件近 400 个、相关解读 60 余篇，发布建议提案复文 180 余篇。

文件发布

发布年份：

全部2017201620152014201320122011201020092008

文公种类：

☒全部☐部令☐部公告☐部文件☐办公厅文件

文章来源：

全部办公厅政法司规划司财务司产业司科技司运行局企业局节能司
安全司原材料司装备司消费品司军民结合司电子司信软司通信司信管局
网安局无管局国际司人教司党委离退休局服务局

关键字：

☒标题☐全文

成文日期：

起始日期结束日期

检索

序号	标题	发文字号	成文日期	发布日期
281	工业和信息化部办公厅关于组织申报工业稳增长和转型升级成效明显市（州）的通知	工信厅规函〔2016〕840	2016-12-30	2017-01-03

图 文件资料库

（二）设置专题，聚焦热点，回应热点。

结合工信部重点工作，设立新材料产业发展、中国制造 2025、智能制造相关工作、大企业大众创业万众创新、放管服改革等热点专题，针对内容特点设置不同展示风格，方便公众快速、简洁聚焦。2017 年已新建热点专题 10 余个。同时，针对热点事件积极回应，如臭脚盐、提速降费、新能源车等热点问题均通过专题、微信微博、政策解读等多种方式进行快速回应，取得了良好效果。



图 热点专题

（三）积极回应群众问题，做好部长信箱的答复和分析。

严格执行部长信箱答复流程和规范，做到条条有答复，答复有针对性。2017 年下半年工信部部长信箱群众留言数量较之前显著增加，目前月均部长信箱群众留言已超过 4000 条，2017 年部长信箱留言总量已超过 3 万条，超过了 2016 年全年总量。为了做好留言答复工作，建立了业务人员沟通联络机制，及时沟通留言情况。每月对留言答复情况和内容进行分析总结，形成月报。在办公内网建立留言答复专栏，公布优秀留言和范例，提升留言答复质量。

（四）设立 12381 公共服务电话平台，更好提供对外信息服务。

12381 运行团队以“来电有人接、留言有人办、事事有回应”为原则，是工业和信息化部政务公开、政民互动和回应社会关切的重要窗口，是贯彻落实党中央、国务院对推进政务

公开和政务服务工作系列重大决策部署的重要举措，也是推进“放管服”改革、转变政府职能和便利群众办事创业的具体实践。12381 按照统一受理、按责办理、统一回复、统一督办和统一评价的原则，实现我部对外公共服务电话的“一站式”服务。目前，月均收到群众来电 3000 余个，转人工接听 1000 余个，通话时长超过 80 小时。

二、交通运输部网站

交通运输标准化信息平台

一、功能介绍

建成标准化信息平台是交通运输标准化“十三五”发展规划管理制度机制建设明确的一项重点任务，有助于实现标准制修订过程的在线管理和信息共享，提高标准信息公共服务能力与水平。

交通运输标准化信息平台是集交通运输标准制修订过程管理、标委会管理、标准信息发布、标准全文公开为一体的应用和管理平台，为交通行业标准化主管部门和业务部门、标委会、社会公众等用户提供标准申报、标准制修订过程管理、计划进度查询、标准全文查询服务，实现行业标准化信息开放，促进标准化工作改革方案实施。积极推动标准制修订工作无纸化、专家投票电子化和标准全文公开化，进一步提高标准制修订效率。交通运输标准化信息平台已上线，网址为 jtst.mot.gov.cn/eap。

交通运输标准化管理系统依据不同用户的业务需求，系统主要包括一个门户网站、九个业务模块。系统功能按照业务流程设计，包括标准项目提案管理系统、标准项目计划管理系统、标准项目阶段管理系统、标委会管理系统、标准化信息查询系统、标准实施反馈管理系统等子系统。系统主要功能如图所示。

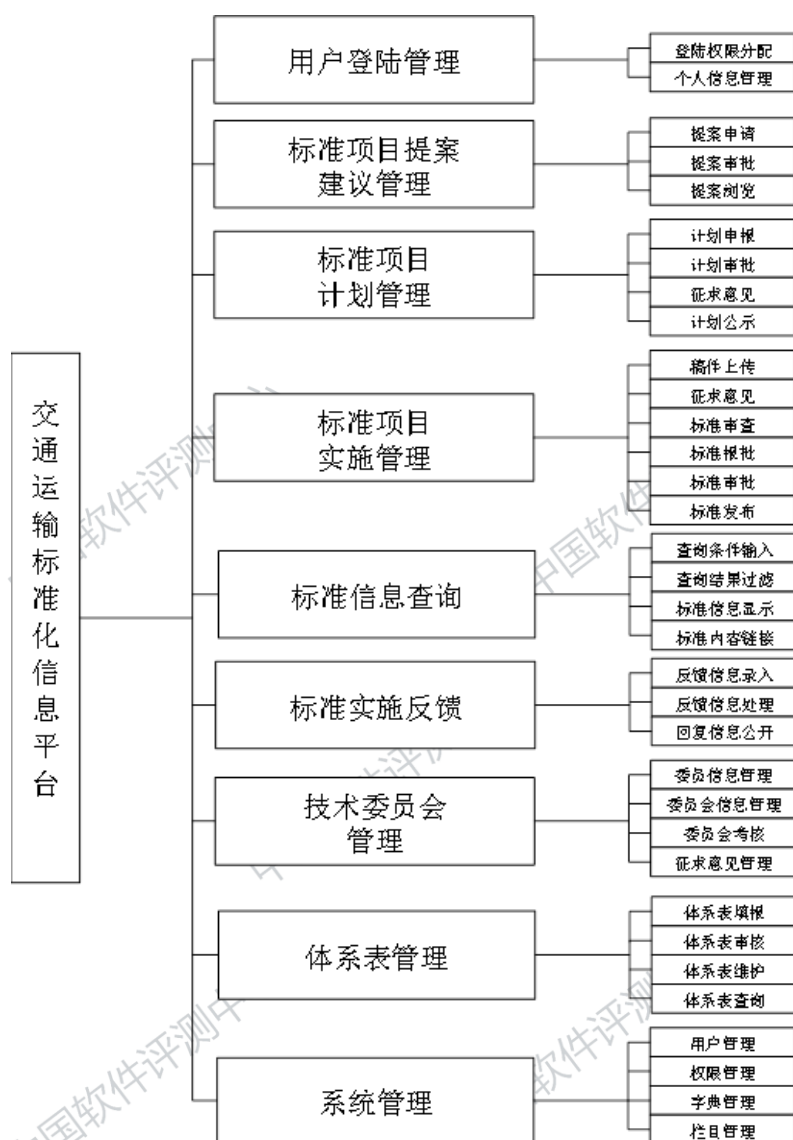


图 系统主要功能

1、用户登录管理

实现对公众基本信息的注册管理。公众在没有注册之前，只能查看和查阅系统提供的各类信息。只有注册信息后才能提交提案、对实施中的标准项目反馈意见。其他用户具有公众的所有权限，但不需要注册。

2、标准项目提案建议管理

任何公众人员在注册基本信息以后，可以通过本模块提交提案。提案信息提交到部级管理单位，同时发送给审核机构。审核机构和管理单位用户均可对提案进行审核。审核人员可以对提案进行状态标记和填写说明，状态分为采用和不采用。对于采用的，转入到标准计划备选库。审核用户可以在标准计划备选库中选择项目将其下达给指定的标委会。

3、标准项目计划管理

标准会接到下达的任务后编制标准计划，组织公示征求意见并将意见汇总成文档。标委会面向委员征求意见时，可以通过技术委员会管理提供的征求意见管理功能，向指定的委员发起投票、表决活动。活动结束后系统将结果反馈给发起人，发起人需要将结果一并汇总到意见文档中。

4、标准项目实施管理

标准制定单位根据计划组织标准项目的实施。实施过程包括标准起草、征求意见、送审、审查、报批、发布和复审阶段的流程管理。

5、技术委员会管理

1) 委员信息管理

各标委会管理本会的委员基本信息和账号。委员登录系统后可以修改完善自己的基本信息。

2) 征求意见管理

对标准计划、征求意见稿及送审稿征求意见的形式主要包括发起投票表决和让委员填写函审单据。

3) 委员会考核管理

审核机构和主管部门对标委会发起考核，被考核标委会的全部委员将收到提醒，要求填写考核表，对委员会进行评审。评价结果直接提交到审核机构和主管部门。

4) 标准体系表维护

各标委会负责制定和维护本领域的标准体系表，经主管部门审核后及时更新。

6、体系表管理

标委会将修订后的体系表提交主管部门和审核机构。主管部门和审核机构对其进行审核，符合要求的给予通过，系统将其转入体系动态库，提供检索查询。

7、系统管理

提供用户管理、权限管理、系统数据字典、系统菜单管理等功能。

二、平台介绍

交通运输标准化信息平台是结合现有的网络技术，在参考国际标准化组织（ISO）、欧洲标准化组织（ESOs）及主要发达国家标准化机构管理模式的基础上，充分借鉴国家标准委国家标准制修订管理信息系统建设经验，充分考虑交通运输标准化发展趋势以及标准制修订管理体制，所研究设计的行业标准化信息系统。该系统首次实现了从交通运输行业标准的产生、标准的颁布实施、标准的管理监督、到标准的修改等内容的公开公正、方便快捷。系统网页栏目主要包括标准政策、标准动态、标准查询、通知公告等。系统首页展示如下图所示。



图 系统首页展示

1、标准制修订过程管理

减少纸质材料的流转。通过“交通运输标准化信息平台”中信息的流转，加快各环节之间衔接的速度，提高工作效率，缩短标准制修订周期。同时节省了纸质资源的使用，践行了绿色环保的发展理念。面向社会公众，可随时查询标准制修订计划的执行情况。

委员投票便利化。平台极大地方便了分布在全国各地的标委会委员开展投票工作，亦方便了标委会秘书处的组织工作，节省了会议审查所耗费的时间、资金，提高了标准制修订的工作效率。

2、标委会考核

组织完成标准化技术委员会考核工作，主要围绕标准制修订任务、日常管理和组织参与标准化工作三个方面共设置 6 个指标进行考核，按照各自的权限通过平台对标准化技术委员会进行在线考核。

3、标准全文公开

贯彻执行国务院“深化标准化改革方案”，免费向社会公开推荐性标准文本，为全行业提供优质的公共服务，现正式在“交通运输标准化信息平台”上线开通交通运输行业标准全文（PDF 格式）在线阅览及下载功能（其中交通运输行业标准包括最新版本的交通运输行业国家强制性标准及全部行业标准），实现了查询、阅览和下载一体化。

根据国务院标准化协调推进部际联席会议办公室关于印发《推进国家标准公开工作实施方案》的通知（国标委信办〔2017〕14 号），国家标准公开工作的目标是：健全促进国家标准公开的机制和措施，及时向社会公开强制性国家标准文本，分阶段向社会公开推荐性国家标准文本，进一步增强国家标准制修订工作的公开性和透明度，确保社会公众能够便捷地获取权威的国家标准信息。到 2020 年，基本实现国家标准全部免费公开。

交通运输标准化信息平台经过半年多的准备，于 2017 年正式公开交通运输行业标准全文。该平台提供了交通运输行业标准的题录信息和全文在线阅读及下载，具有“分类检索”、“名称检索”等功能。任何企业和社会公众都可以通过平台查阅交通运输行业标准文本。

4、门户新闻发布

作为交通运输行业标准化工作的在线平台，门户网站设置了“标准发布”、“行业标准化动态”、“通知公告”及“征求意见”版块，及时公布交通运输行业标准化的重大信息，与“交通运输标准制修订”功能相呼应，通过平台征求对新制修订标准的意见，增加行业标准的透明度。

三、社会效益

交通运输标准化信息平台的应用,实现了对交通运输标准管理工作的规范化、科学化、信息化管理。提高了在标准立项的征集和制修订过程中的透明度和各方参与度,为社会公众搭建起一个信息共享和传递的桥梁。同时该系统在投入使用后大大提高了行业标准化行政主管部门的现代化管理水平和工作效率,可以随时了解并掌握标准制修订阶段过程及标准化动态信息,同时也为标准化从业人员降低了标准制修订过程中很多重复的工作,使研究人员从繁重的日常工作中解放出来,有更多的精力完善领域标准体系、开展标准预先研究工作。

交通运输标准化信息平台通过对各个环节的信息进行存储和共享,不仅有助于数据的提炼和汇总,提高数据的准确性,使统计数据为相关工作提供决策依据,还有效的解决了查找标准所耗费的大量时间和精力。同时系统也解决了信息交流困难的问题,增加标准制修订过程中各方参与度,使标准制修订资源共享,让交通运输行业标准更好地满足社会需要,为社会公众提供一个及时、准确了解标准制修订流程的平台。

平台上线后,完成了 2014~2017 年度近 900 项标准的计划申报和全流程管理工作,以及 2013~2016 年度 17 家标委会秘书处的考核工作,特别是交通运输标准全文公开后,满足了社会各界便捷地查阅交通运输行业标准文本的迫切需求。

三、水利部网站

提升技术支撑能力 构建在线共享平台

——互联网+水利政务服务平台介绍

水利部贯彻落实政府网站集约化建设要求,创新研制数据化、透明化、集约化、智能化的互联网+水利政务服务平台,获得软件著作权 6 项,发明专利 2 项,在 2017 年度大禹水利科学技术奖(省部级奖项)评选中,荣获一等奖。完成了对水利机关司局、直属事业单位及企业协会等 34 家部门的统一管理。截至目前,平台全面支撑了六类 42 个云服务,承载了全国 40 个省级节点的数据交换,16500 个用户的 CA 认证,75 个应用的政务地图服务,形成水利服务矩阵,受众数量逐年攀升,服务人数年均增长 26.7%,实现了让群众少跑路,一站式在线办理事项 1797 件,涉及新疆、云南、西藏等边远地区。服务使用率提升 38%。公众咨询办结率达 100%,打造 7*24 小时不下班的政府。面向社会公众、业务人员、决策者提供全方位多样化水利政务服务的。

一、大力推进水利政务信息系统整合共享

有效整合国家防汛抗旱指挥等重要业务系统和水利电子政务等重大工程生成的大量分散数据，形成包括地理空间数据、业务数据、元数据等一体化的信息资源。研发 10 余套数据融合模型，依靠统一的业务驱动约束规则，构建水利政务多维主题应用，满足水利政务应用对数据的灵活应用和快速获取。通过基础设施与共性应用的集约化，将支撑类通用服务打造成通用引擎，构建了大平台基础、搭建了大数据框架，具备了整合形成大系统的支撑能力。

二、不断强化水利行业的集群效应

推进水利行业各级上下联动，带动资源整合共享技术进步。机构网站按照要求加强信息资源整合，实现了全部县级直属单位平台上移。建立部省两级工作协同机制，不断创新，政务服务可跟踪、可量化，按季度定期开展常态化服务质量考核，定期发布服务情况通报。提高保障能力，加强协同联动，密切配合，形成合力，政府网站信息集群效应不断放大。通过平台建设不断提升传播能力，将水利行业信息及时准确传递给公众，增强公信力和凝聚力。

三、逐步融合新媒体发展

适应新媒体快速发展趋势，通过云平台的 PAAS 业务化应用，具备了按需配置、灵活调用的服务能力，实现个性化内容聚合，采用响应式技术，根据用户的访问终端自动识别，实现一站导航多元化展现，提供面向主要社会媒体的信息分享服务，加强手机、平板电脑等移动终端应用服务，利用新技术新应用等手段，方便公众及时获取水利部信息。构建包含 24 家单位的水利微信矩阵，开发 15 个移动 APP 应用。



图 水利微信群展现

四、有效强化安全保障

建立水利部政府网站集群重点防护区域，持续提升网站监测预警、纵深防御、应急响应三大能力。健全“互联网+政务服务”安全保障体系，提高平台安全防护能力。

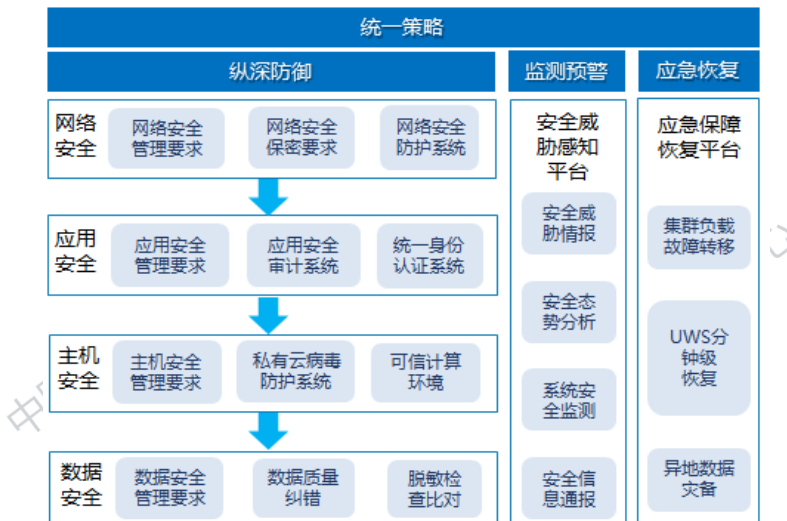


图 网站安全防护策略示意

平台在水利行业防汛抗旱、水资源管理、科技国际合作等多个业务服务领域得到大力推广、广泛应用，为多家部委、省市提供了技术借鉴。部分成果已纳入水利部管理制度和相关标准，推动了水利信息化发展。在多次突发涉水事件中，通过互联网+水利政务服务平台权威发布第一手信息，并与中央电视台、新浪等主流媒体，建立全实时快速信息传播通道，及时跟踪社会关切热点，为国家防汛抗旱指挥系统、国家水资源监控能力建设、重大水利工程监控等综合决策支持提供重要支撑。产生了显著经济社会效益，具有广阔的推广应用前景。

四、卫生计生委网站

主动发布热点、便民、疫情信息 加强权威解读 引导社会舆论

根据中办、国办印发的《关于深化政务公开加强政务服务的意见》（中办发〔2011〕22号）、《中华人民共和国政府信息公开条例》（国务院令 第492号）、《关于全面推进政务公开工作的意见》（中办发〔2016〕8号）要求，国家卫生计生委将网站作为政府信息公开的第一平台，设置“热点栏目”，及时主动发布信息，加强政策权威解读，提供便民服务，回应公众关切，引导社会舆论。

一、展现功能

国家卫生计生委官方网站“热点栏目”包括“解读”、“便民提示”、“疫情播报”等子栏目，在首页设置“解读”和“热点提示”。

（一）解读

1. 解读的范围

卫生计生委网站解读的范围包括：党中央、国务院名义发布的卫生计生相关政策；国务院常务会议研究的卫生计生相关事项；卫生计生相关法律法规和规范性文件；以国家卫生计生委或相关司局、直属和联系单位名义正式发布或公开征求意见的重要政策、重要研究报告；与群众健康密切相关的突发公共卫生事件、重大传染性疾病疫情、慢性非传染性疾病数据、重大卫生计生标准、健康宣传教育核心信息等；其他公开发布可能引起社会关注、需要重点解读、加强舆论引导的卫生计生重大信息等。

2. 解读的内容

围绕拟发布的卫生计生政策、法规、规范性文件、技术标准等，责任司局会同宣传司充分考虑媒体与公众的每一个关注点，并对舆情开展预判分析，并落实在政策解读文稿中。因此，我委发布的政策解读稿通常以公众视角阐明信息产生背景、重要意义、核心内容、与公众健康的关系等。检测报告、研究报告等以数据为依托的信息，会在解读中详细说明数据来源、样本范围和研究方法等。每一篇解读稿下方均附政策原文链接，方便公众点击阅读政策内容。

3. 解读的形式

为适应不同阅读习惯的公众对信息的需求，提高政务信息传播的可视、可读、可感性，提高政策传播效果，增强吸引力与亲和力，我委以问答、编制说明、专家解读、图解、访谈、视频等多种形式开展政策解读。

3.1 问答式

以一问一答的形式对政策文件开展深入的解释与说明。便于公众从中找到自己感兴趣的问题和答案。

3.2 说明式

以编制说明的形式对政策文件进行解读，重点阐述政策出台的背景、意义、主要内容、适用范围等。涉及标准修订的解读稿，还要说明新标准与旧标准的区别和修订意义。

3.3 专家解读式

针对委机关出台的重大政策、行业规划等，邀请权威专家从第三方的角度开展深入解读，将解读稿与政策全文同时发布，全方位加大政策解读的力度与效果。

3.4 图解式

对于国家卫生计生委发布的与公众密切相关的政策、技术报告等，为方便普通公众理解，我们以可视化图表的形式予以呈现。



图 图解式解读

3.5 访谈式

针对当前出台的重大政策、法律法规、标准规范、行业规划等，邀请相关人员，以采访的形式对文件进行权威解读，全方位加大解读的力度与效果。

3.6 视频式

围绕重大政策措施，密切跟踪央视等主流媒体的报道，及时将政策解读类的视频文件发布在国家卫生计生委官网，以增加政策解读的可视性与可感性。

4. 解读的全媒体展现

国家卫生计生委信息发布与政策解读注重以全媒体的形式全方位展现，充分发挥委网站和微博、微信“一体两翼”的职能，以增加信息发布的覆盖范围和传播效果。

4.1 英文网

国家卫生计生委的政策、标准、规范性文件及其解读均在英文官网中同步发布，其发布形式更尊重境外媒体的阅读习惯。截至 2017 年 10 月底，英文网站共发布了健康中国专题系列、国民营养计划系列解读（2017-2030）、2017 年上半年健康政策盘点、北京医改政策梳理、健康丝绸之路、“一带一路”健康政策等 107 篇稿件。



图 英文官网发布医改相关政策

4.2 健康中国微博

国家卫生计生委官方微博“健康中国”紧随官网信息更新的节奏，设立#卫生计生政策通报#专栏，以更加灵活的展现形式发布政策信息及解读。



图 健康中国官微发布

4.3 健康中国微信

国家卫生计生委官网每日发布的政策和解读类信息均会在当日的“健康中国”微信公号中予以呈现,通过专家问答、图解、H5 等形式展现。官网与新媒体的联动为我委信息的传播起到了良好的放大效应。

部门 | 一图读懂“十三五”国家食品药品安全规划之——药品安全规划

2017-09-14 健康中国

点击上方“健康中国”可以订阅哦



图 健康中国微信公号发布《“十三五”国家食品药品安全规划之药品安全规划》图解

（二）便民提示

“便民提示”旨在对社会当前重大事件向公众作出提示,其内容主要包括当前突发传染病疫情及重大自然灾害等防控工作。通过发布当前突发传染病疫情和防控措施,普及防范相关知识,及时提醒公众,真正做到积极开展预防、消除恐慌、稳定民心的作用,体现了政府关注人民的生命与健康。今年8月,九寨沟地震发生之后,委网站第一时间发布了中国健康教育中心和中国疾病预防控制中心提供的灾区公众抗震救灾健康教育核心信息,科学指导灾区公众做好抗震救灾防护。



图 便民提示栏目

(三) 疫情播报

疫情播报每月对全国法定传染病疫情概况进行播报,其中包括对甲类传染病鼠疫、霍乱的发病、死亡情况的报告,对乙类传染病中传染性非典型肺炎、白喉、脊髓灰质炎和人感染高致病性禽流感发病、死亡情况的报告,对丙类传染病中丝虫病的发病、死亡情况的报告,以及发病数居前的数种传染病的报告,使公众增强对传染病疫情的了解,提高传染病防范意识。



图 疫情播报栏目

二、做法模式

（一）工作保障，制度先行。

国家卫生计生委高度重视信息发布工作，制定了一系列制度规范委内司局、直属和联系单位的信息发布工作流程，特别要求重大信息应当自该信息形成或者变更之日起 20 个工作日内予以发布，保证信息发布的时效性。同时要求政策、规范、技术标准等信息发布时必须附解读，并规范了解读稿的撰写要求等，此项举措也有效保障了信息发布的规范性与权威性。

（二）上下联动，广泛动员。

卫生计生委重大信息发布之前，责任司局与宣传司会提前谋划，共同议定信息发布的形式，以提高信息传播的效果。同时，宣传司会广泛动员行业媒体、专家资源、各省级卫生计生委的信息宣传员，共同做好政策的正向传播、解读与回应。

（三）积极研判，迅速响应。

重大信息发布前后，国家卫生计生委有专职团队密切监测舆情，根据监测信息，及时组织责任司局和有关专家对重点、热点问题进行响应，及时有效引导舆论走向。

三、制度机制

（一）制度保障

卫生计生委先后印发了《国家卫生计生委新闻宣传工作制度》、《官方网站新闻宣传制度》、《国家卫生计生委重大信息发布管理办法》、《国家卫生计生委官方网站（中文）信息发布工作管理办法》、《委网站与新媒体内容运维规范与流程》，今年，我委在此基础上对委网站与新媒体内容运维规范与流程进行进一步梳理，制定了《委网站与新媒体稿件“八查九对双保险”核查工作清单》、《〈国家卫生计生委官方网站（中文）信息发布工作管理办法〉实施细则（2017 版）》，从发布流程、内容、形式等方面规范信息发布及解读等工作，对于提高我委信息发布质量提供了制度保障。

（二）人员保障

卫生计生委建立了新闻宣传联络员制度和委网站运维团队值班制度，要求新闻宣传联络员和委网站运维团队必须保持 24 小时通讯畅通，及时沟通、有效处理相关宣传工作。新闻宣传联络员由各位委领导秘书、各司局及直属联系单位综合处处长级干部、国家中医药管理局新闻办处级干部担任。建立新闻宣传联席会议制度，每季度召开新闻宣传联络员会议，不定期召开专题新闻选题策划会。此举为信息发布工作提供了强大的人员保障。

（三）评估考核机制

卫生计生委建立了对各司局、直属联系单位的宣传工作考核机制，同时定期对各单位新闻宣传联络员的工作情况进行培训和考核，在每季度例会上对单位工作和联络员工作及网站上稿问题进行通报，对表现突出的予以表扬奖励，对网站上稿问题进行进一步梳理培训。此举大大提高了各单位开展新闻宣传工作的积极性，提高了网站上稿效率。

四、社会效果

（一）卫生计生信息权威发布平台

截至 2017 年 10 月底，卫生计生委网站“解读”栏目共发布各类解读 134 篇，包括包括备受关注的《“十三五”全国计划生育事业发展规划》等各类卫生计生“十三五”规划解读，健康扶贫相关政策解读、医改相关政策系列解读、各类卫生计生标准解读等；“便民提示”发布便民信息 14 条，包括 H7N9 疫情报告、H7N9 防控知识问答、灾区公众抗震救灾健康教育核心信息、部署冬春季传染病防控工作等；“疫情播报”发布疫情信息 11 条，包括甲类、乙类、丙类传染病疫情发病及死亡情况。加上与新媒体的联动机制，我委网站在加强舆论引导，避免公众误读和媒体炒作中发挥了权威发布平台的作用。

（二）与媒体交流合作的平台

因卫生计生委官网发布信息的权威性与及时性，与行业媒体和主流媒体之间建立了良好的合作互动关系。在重大信息发布前，媒体会主动从我委官网和新媒体获取权威信息及其解读，用以开展新闻传播工作。

（三）与公众交流互动的平台

通过网站栏目的信息查询与微博的互动功能，在重大信息发布时，我们能够及时发现并回应公众关切，对于特别集中的问题，会协调相关责任单位以新闻发布或政策问答等形式再

次回应。如今年 8 月,九寨沟地震发生之后,委网站第一时间发布了中国疾病预防控制中心和中国健康教育中心提供的灾区公众抗震救灾健康教育核心信息,科学指导灾区公众做好抗震救灾防护。健康中国新浪微博就九寨沟地震救灾内容设置#地震无情 白衣有爱#进行矩阵集中宣传报道,发动各医院、媒体及医疗自媒体联盟成员带话题词发布、转发相关内容,及时发布信息,回应社会关切。#地震无情 白衣有爱#阅读量达到 718.2 万,聚集 3499 条讨论,关注人数 124 人,形成较好的矩阵式联动传播。

五、可推广性

(一) 第三方机构高度评价。

卫生计生委网站“热点栏目”栏目先后得到国办政府信息公开办等部门的高度肯定。

(二) 政务信息公开标杆。

卫生计生委网站“热点栏目”栏目以其内容权威、发布及时、形式多样成为公众和媒体获取卫生计生信息的平台,也是政府网站政务信息公开的标杆。

五、税务总局网站

“互联网+”助力发票服务获纳税人点赞

为落实“互联网+税务”行动计划,推动“便民办税春风行动”扎实开展,税务总局网站顺应纳税人和社会公众需求,上线了增值税发票查验平台,实现了全国发票“一站式”查验真伪。随后又区分 PC 端和手机端推出税务发票助手,大大提高了开票效率,便捷纳税人开票。截至 10 月底,这些系统和应用累计使用频次已接近 2 亿,获多方肯定。

一、展现功能

(一) 增值税发票查验平台

全国所有单位和个人无论在什么地方,哪个地区开具的增值税发票,都可以通过税务总局门户网站登陆统一的增值税发票查验平台(<https://inv-veri.chinatax.gov.cn>),对专用发票、普通发票、机动车发票、电子发票进行查验。



图 税务总局门户网站设立“发票查验”登录入口

图 税务总局全国增值税发票查验平台查询页面

(二) 税务发票助手

税务发票助手是一款录入购方开票信息生成二维码，并可以保存、打印二维码的工具软件。无论在PC端或手机端，纳税人和社会公众都可以生成载有自身发票抬头信息的二维码，开票方扫描后即可快速获得信息，实现便捷开票。

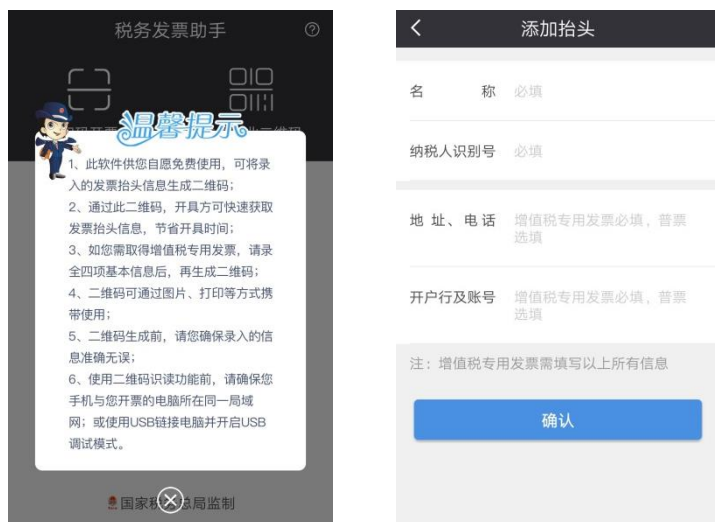


图 税务发票助手移动端页面



图 税务发票助手微信小程序

二、做法模式

为了适应税收现代化建设的需要,减轻纳税人的负担,提高税收征收管理效率,税务总局利用互联网等现代信息技术,对增值税发票管理系统进行了全面升级和改造,形成了全新的系统,这个系统可以及时准确、准确、完整的获取发票的信息。系统从 2015 年开始在全国推行,随后开通了全国增值税发票查验平台。与此同时,税务总局还编制了开票信息二维码,开发了税务发票助手,为发票填开提供便捷录入途径。税务发票助手包括 PC 版和移动

版，PC 版包括生成二维码、保存、打印功能，移动版（含 APP 和微信小程序）包括生成二维码、保存、扫码开票等功能。

税务总局在充分测试、优化的基础上，渐次通过门户网站、官方微信等渠道，将这些系统和应用开放给纳税人和社会公众，方便他们通过电脑、智能手机、平板电脑等各类互联网终端便捷开票、快速查验，有效解决了发票“开票难”和“查验难”等问题。

三、效益效果

截至 2017 年 10 月底，增值税发票平台查验发票累计约 1.7 亿次，日均查验 70 万张票；税务发票小助手累计使用 1400 多万次。

增值税发票查验平台的上线运行，彻底改变了多年来需通过人工辨别发票所属地区、所属税务机关、逐一登录多个税务机关网站进行发票查验的繁琐方式，全国统一了入口，统一了发票要素录入及展示界面，推进了我国电子政务、电子商务的发展，社会效益和经济效益均十分显著。除极大地方便了社会公众外，平台还在以下三方面发挥了重要作用。**一是净化了发票空间。**发票查验平台能够对纳税主体进行有效监督，有利于从源头上遏制虚假发票、填开不规范、申报数据不准确等问题，大大压缩了“阴阳发票”和买卖假发票的空间，促使企业税务管理更加规范，有利于稳固税基。**二是促进了纳税公平。**发票信息能够体现商品的实际交易情况，实时发票查验堵塞了税收管理漏洞，有利于引导和约束商家诚信运营，促进了税收诚信和纳税公平。**三是提高了经济效益。**发票查验能够有效规避因纳税人接受假发票所带来的损失和不必要的麻烦，使得各类商务交易活动更为透明，促进了电子商务产业健康发展。

税务发票助手则使纳税人在开具发票时不再需要现场输入公司名称、纳税人识别号、地址、电话、开户行、账号等一系列发票抬头信息，而是可以一键扫描交互信息，既方便了购方，又方便了销方，大大节省了开票时间，提高了开票效率，符合办税便利化趋势，是“互联网+税务”的典型范例。

四、制度机制

针对全国各地开票需求、查验需求均十分巨大的实际情况，税务总局运用“互联网+”思维，以虚拟化、分布式高速缓存技术为支撑，基于增值税发票电子底账库，创新性地采用当前解决大数据应用的分布式计算存储技术进行数据库部署，建设了发票查验平台。平台包括查验终端、互联网端和税务专网端三个部分，分别承担纳税人和社会公众、税务局统一门

户和后台数据管理功能。针对纳税人提出的开具增值税发票耗时长，现场输入繁琐的问题，税务总局推出二维码便捷开票服务，获得社会公众的好评。

五、可推广性

伴随全面营改增步伐，生活服务业的消费群体使用增值税发票查验平台和税务开票助手的频率还在不断上升。税务总局将持续监测平台和应用运行情况，收集全国各地反馈的问题及建议，不断优化完善，为广大纳税人和社会公众提供更多便利。其他部门可借鉴本案例的经验做法，根据社会需求和自身业务需要，秉承集约化建设理念，在门户网站平台上建设集约化的便民服务平台和应用。

六、质检总局网站

“国家标准全文公开系统” 国家标准信息公共服务平台

2017 年，中国国家标准化管理委员会以“国家标准公文公开系统”（以下简称“公开系统”）为载体，提供国家标准的题录信息和全文。3 月 16 日，“国家标准全文公开系统”正式上线运行，人民日报、新华社、中国政府网、新浪网等媒体对国家标准公开进行了报道，引起了企业和社会公众的强烈反响。主页展示如下：



图 国家标准全文公开系统

一、建设背景

国务院在《深化标准化工作改革方案》等文件中，明确提出“免费向社会公开强制性国家标准文本”、“推动免费向社会公开公益类推荐性标准文本”的要求。加快推进标准公开工作是满足社会公众的需求，也是落实国务院《深化标准化工作改革方案》的重要举措。2016年9月起，质检总局、国家标准委积极推进我国标准免费公开工作，组织制定了《推进国家标准公开工作实施方案》（以下简称《实施方案》），经国务院标准化协调推进部际联席第三次全体会议审议通过，于2017年2月3日印发实施。

《实施方案》中要求的公开方式是由国家标准委、环境保护部、住房和城乡建设部、卫生计生委等部门，按照“谁发布谁公开”的原则，在各自官方网站公开其已发布或联合发布的国家标准，提供国家标准文本的免费在线阅读。

为深化“放管服”改革，减轻企业负担，服务“大众创新、万众创业”，国家标准委着手开展“国家标准公开系统”软件研发，抓紧开展国家标准文本数据的梳理、汇集、加工工作。

二、建设目的

按照《实施方案》的要求，为方便公众查阅国家标准，国家标准委建设了“国家标准全文公开系统”，为社会提供免费公开的可下载、可阅读、可打印、可复制、可传播的国家标准文本服务。新系统上线运行后，原有“强制性国家标准全文公开系统”停止运行，已公开的强制性国家标准在新系统上公开。国家标准委将在新系统上公开所有新发布的国家标准，对已发布的推荐性国家标准将分批次进行公开。

三、发展状况

截止到10月20日，国家标准全文公开系统公开国家标准25174项，占全部现行国家标准的70%。强制性国家标准1999项，其中非采标1320项可在线阅读和下载，采标679项只可在线阅读；推荐性国家标准23175项，其中非采标12912项可在线阅读，采标10263项只提供标准题录信息。系统上线7个多月以来，访客数量1606704人次，访问量12348226，标准下载324753次，标准在线阅读856467次。



图 国家标准全文公开系统访客浏览情况

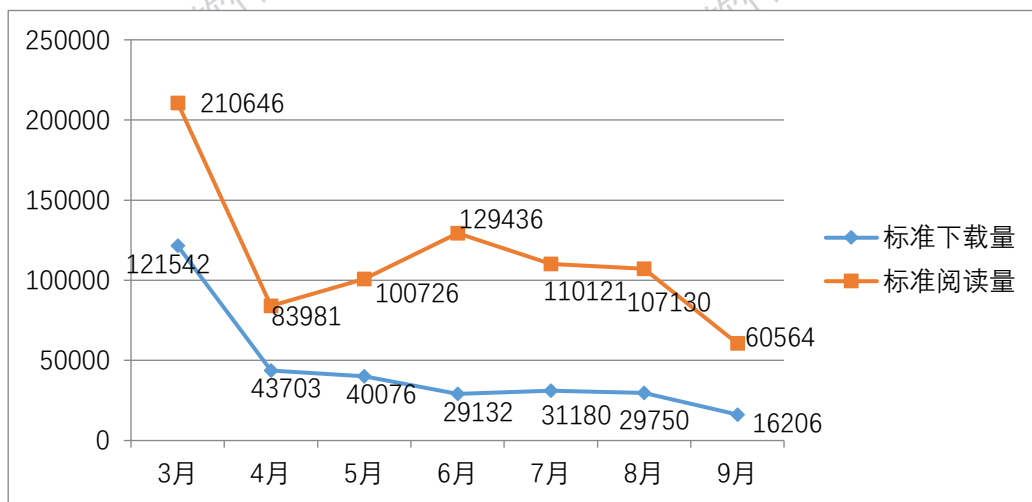


图 国家标准全文公开系统标准下载阅读情况

四、功能特点

“国家标准全文公开系统”由标准查询阅读平台、标准的数字版权保护系统、标准资源数据库、统计分析子系统等四个子系统构成。该系统提供了国家标准的题录信息和全文，公开系统具有“分类检索”（按照“强制性国家标准”和“推荐性国家标准”将题录信息和全文进行有效分类）、“热词搜索”等功能，可以根据需要选择使用不同方式进行检索，并根据“标准状态”、“发布日期”、“ICS 分类”等筛选条件进行深度筛选，以使用户精确查找信息；用户不需要注册、不需要登录，对标准文本使用无任何限制（采用 ISO、IEC、ITU 和国外先

进国家或组织标准的国家标准因涉及版权问题，只提供免费在线阅读服务，不提供下载打印）。

筛选条件

标准状态:

现行(1973) 即将实施(57) 废止(2807)

发布日期:

近一月(34) 近三月(42) 近一年(65) 近两年(101) 近三年(207) 三年以上(4625)

ICS 分类:

01_综合、术语学、标准化、文献(27) 03_社会学、服务、公司（企业）的组织和管理、行政、运输(64) 07_数学、自然科学(69) 11_医药卫生技术(378) 13_环保、保健和安全(892) 17_计量学和测量、物理现象(20)

多选

更多

每页显示 10 条,共 4837 条标准 1 / 484

标准号或标准名称

在结果中筛选

序号	标准号	是否采标	标准名称	状态	发布日期	实施日期	操作
1	GB 13078-2017		饲料卫生标准	即将实施	2017-10-14	2018-05-01	查看详情
2	GB 13094-2017		客车结构安全要求	即将实施	2017-10-14	2018-01-01	查看详情
3	GB 13735-2017		聚乙烯吹塑农用地面覆盖薄膜	即将实施	2017-10-14	2018-05-01	查看详情
4	GB 20802-2017		饲料添加剂 蛋氨酸铜络(螯)合物	即将实施	2017-10-14	2018-05-01	查看详情
5	GB 21034-2017		饲料添加剂 蛋氨酸羧基类似物钙盐	即将实施	2017-10-14	2018-05-01	查看详情

图 国家标准全文公开系统功能

“国家标准全文公开系统”还为用户提供以下具体功能，提升用户体验度：

- 在线阅读。提供基于浏览器的在线阅读。
- 可下载阅读。提供 PDF 格式的文本下载和阅读。
- 可打印。下载的文本可任意打印。
- 可复制内容。下载的文本可复制其中任意文字和图片内容。
- 可传播。下载的文本可通过各种方式传播给其他用户使用。

任何企业和社会公众都可以通过国家标准委官方网站“国家标准全文公开系统”，或通过微信公众号“中国标准信息服务网”查阅国家标准文本。也可以通过中国政府网及国务院客户端“国标准信息查阅”栏目方便查阅国家标准信息及全文。

五、应用效果

国家标准公开是我们深化标准化改革的一项举措，疏通了标准化的瓶颈，解决了“最后一公里”的问题。从“国家标准全文公开系统”的持续高访问量，可以反映出全社会对标准的关注程度高、需求强烈，有利于促进标准的推广普及应用，强化消费者用标准维护自身权

益，从而促进产品和服务质量的提升。同时，公开国家标准，接受各方面的检验，可以倒逼标准质量提升、优化标准体系。

国家标准网上公开大大便利了企业和群众查阅和使用标准。在该系统运行之前，要等二至三个月的时间才能获取最新的标准文本，而且需要到各地新华书店或出版发行点购买，不仅费时费力，而且很不方便；系统上线后，最快可以在7个工作日内就能非常便捷地免费查阅到最新发布的标准文本，实现了“企业少跑腿，信息多跑路”，为全社会节约出大量的人力、物力和财力。

七、林业局网站

中国林业网智慧决策系统

一、系统概述

中国林业网智慧决策系统紧密围绕建设一体化管理和主动化服务智慧林业总体发展要求，遵循数据引导、面向服务的总体原则，重点面向各林业网站数据呈现离散化分布问题，综合利用大数据技术进行全国林业系统网站收集、加工和融合分析，充分发挥网站数据潜在价值，实现面向林业系统网站群数据的实时监测、统一调度、集中管理，全面提升基于网站群数据的决策支撑能力。

二、主要内容

中国林业网智慧决策系统技术架构如下图所示：

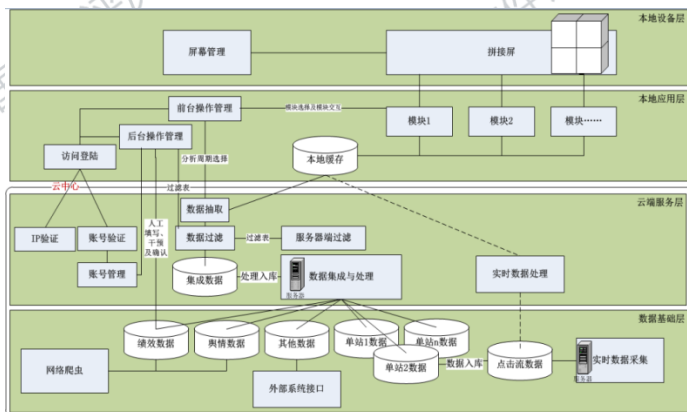


图 中国林业网智慧决策系统架构图

中国林业网智慧决策系统包括站群详情、绩效概览、网站对比、地理分布、时间分布 5 个功能模块。

（一）站群详情模块

“站群详情”功能模块从集群概览、主站、横向站群、纵向站群、特色站群等 5 个角度，根据被访问页数、热门关键词、热点追踪、页面浏览量、点击量、站内搜索使用率、访问量、平均访问时长、新增用户、老用户比、国外用户比、国内访问分布、国际访问分布、移动终端用户比、网站效能指数、访问渠道来源、内容量、站内搜索有效度、站群内联系、导航渠道数、更新量、搜索引擎收录流量比等 22 个指标，对中国林业网站群用户访问数据进行展现。



图 中国林业网站群详情页面

（二）绩效概览模块

该模块主要用于评估政府网站用户体验效果，以仪表盘和表格结合的形式呈现不同层级网站群：集群概览、主站、横向站群、特色站群以及林业网站群、省级林业网站群、市级林业网站群等 10 个层级网站的用户体验绩效及分项指标。分项指标包括绩效值、网站可见度、站群导航贡献度、站内导航有效度、站内搜索有效度、用户粘度等 6 个指标。



图 绩效概览模块页面

（三）网站对比模块

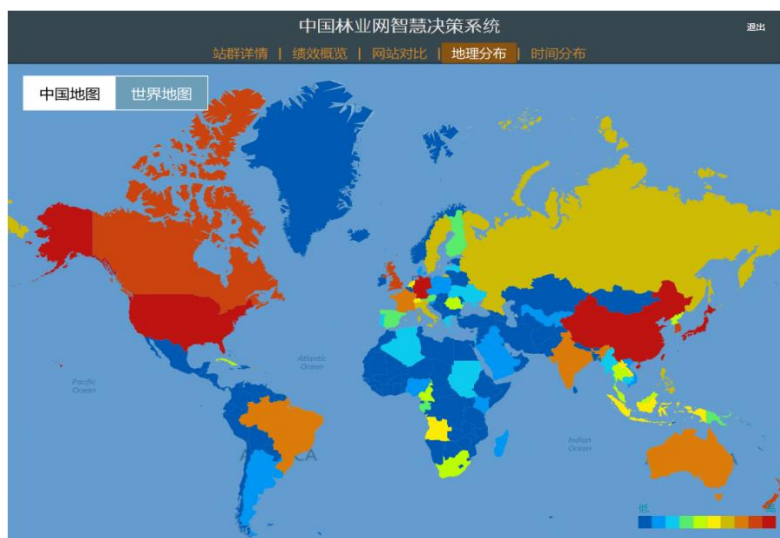
“网站对比”模块从访问人次、老用户比、平均访问时长和移动终端用户比等指标入手，多维度、直观地展现各层级网站被访问情况的对比。



图 网站对比模块页面

（四）地理分布模块

“地理分布”界面以地图的形式直观地展现了中国林业网站群访问用户的地域分布情况，可以点击界面左侧的“中国地图”、“世界地图”按钮来分别查看中国林业站群网站用户地理来源的国内和国际分布情况。



（五）时间分布模块

“时间分布”展示了中国林业网“访问量”指标的时间分布情况，可以点击“年”、“月”、“日”、“时”四个按钮来展现“访问量”指标按年、按月、按日、按时的分布情况。



三、建设效果

（一）实时获取用户数据

中国林业网智慧决策系统完成了中国林业网站群用户访问行为数据采集、后台存储与数据处理、中国林业网站群用户访问行为数据多维度 OLAP 剖析 3 大模块功能，能够持续采集、接收、保存并汇总中国林业网站群各站用户访问行为相关数据，实现数据本地化展现，显著提升了网站日常监管能力。

（二）形成科学技术规范

中国林业网智慧决策系统，围绕系统内数据资源处理流程、数据采集规范、数据传输规范、数据存储规范（含数据库建设及数据存储安全等）、数据展现的各项指标、数据管理等，形成中国林业网智慧决策系统数据资源规范及名词术语汇释和工程技术规范，有效帮助国家林业局利用中国林业网智慧决策系统实现对科学决策的智慧化支撑，并为后续同类项目建设提供理论基础及技术规范。

四、总体结论

中国林业网智慧决策系统采取大数据分析等新一代技术，对中国林业网用户的访问次数、访问来源、关心内容、搜索关键词、访问关联度等访问数据进行智慧分析，实现对中国林业网用户各项访问数据最直观展现。同时，该系统构建的绩效概览、网站对比、地理分布、时间分布等模块，能够对中国林业网站群各子站绩效水平、站群间联系进行展现，进一步提升了中国林业网智慧决策能力和综合管理能力。

八、民航局网站

中国民用航空局“互联网+政务服务”探索与实践

中国民用航空局作为垂直管理且专业性独立的国务院部门单位，行政审批事项多、办理数量大，50 项国务院批复的行政审批事项年办理量达 28 万余件，为落实《国务院关于加强推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》以及民航局“便捷、规范、高效”的目标，积极推进线上线下两个平台融合发展，以达到推进简政放权、规范行政审批的目的，依托政府网站建设了民航局政府网站行政审批预受理及结果查询管理平台，通过新技术、新模式、新

理念的应用，全面公开政务服务事项，针对民航局 50 项行政审批事项 76 项子项设置统一的办事服务入口，实现行政相对人在线预受理；汇总行政审批事项办结情况，建设行政审批事项结果公开栏目。平台通过信息共享、互联互通，实现了民航局行政审批事项在线咨询、网上填报和网上预审批，搭建政民互动平台，推动政务服务网上办理集约化及政务服务网上大数据统计，不断提升政府行政审批和公众服务效能，是对行政审批事项实现监督管理的有效措施。

经监测统计，政府网站网上办事服务板块年访问量为 50 万余，其中预受理平台、飞行执照办理场景服务以及审批结果资质查询的公众访问量均位居首位，充分体现了政府网站对“互联网+政务服务”的支撑和服务作用，今年上半年在国务院审改办组织的“行政许可标准化测评”中获得充分肯定与好评，并在《人民日报》9 月 22 日《许可标准化带来新变化》中予以报道。



图 民航局政府网站行政审批预受理及结果查询管理平台入口

为落实国务院、国务院审改办及民航局要求，充分利用民航局电子政务外网平台，积极推进民航局简政放权、规范行政审批工作，进一步实现集约化与“互联网+政务服务”，依托于民航局政府网站“网上办事”栏目建立民航局政府网站行政审批预受理及结果查询管理平台，该模块包含平台入口、公众反馈、系统使用帮助及联系方式等信息。



图 统一的办事服务入口

一、民航局政府网站行政审批预受理及结果查询管理平台通过设置统一的办事服务入口，实现行政相对人申办事项的在线预受理。

如上图所示，平台将民航局行政审批事项 76 个子项中无业务系统支撑的 41 个子项建设行政审批预受理、预审批功能，并将同时实现预受理事项的综合查询统计以及向内网综合办公平台的数据导入功能。对于另外已有的业务系统支撑的 35 个子项继续保留原业务系统，同时建设统一模板的接口页面与行政审批预受理系统进行连接；实现多用户在线注册、信息安全检查。如下图所示，平台对 41 项子项提供在线查看办事指南、表格下载等相关材料，并对上传的材料进行校验，提交成功后形成预受理单号；预审核申办事项，满足条件的相对人通过网上查询、短信、E-mail 等方式获取系统反馈；将预受理信息数据交换至内网综合办公平台中的收文管理系统。



图 在线查看办事指南及在线填报

第八章 省级政府门户网站优秀创新案例

一、北京市政府门户网站

政府网站信息资源化管理规划建设及应用实践

今年5月,《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》国办发〔2017〕47号文件中提出“共享共用信息资源”,明确要求各政府网站需要构建分类科学、集中规范、共享共用的全平台统一信息资源库,按照“先入库,后使用”原则,对来自平台上各政府网站的信息资源统一管理,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。首都之窗于2015年开始对本网内信息数据管理方式进行资源化管理转型,使信息应用场景不再局限于单个系统、单个栏目,信息资源管理不再局限于信息采编发流程,信息使用周期不再局限于某个系统生命周期。经过两年多的实际应用,取得一定效果。

一、信息资源库数据管理与建设

信息资源管理范围:包括两个部分,一部分是以首都之窗主导系统内存储的数据信息,包括政府信息公开专栏系统、政风行风热线系统、网站内容管理系统(CMS)等;另一部分是首都之窗网站群存储的各类信息。

信息资源库架构设计:首都之窗资源库平台通过ETL工具、信息抓取、数据接口等采集方式将各类数据源中的数据采集进入到信息资源库中,或通过信息资源共享交换平台将其他信息资源库中的数据采集进入信息资源库。对进入信息资源库的信息,通过元数据管理、分类、聚类、数据标引、数据关联、数据审核、数据授权、信息检索等功能对信息进行细化控制,并通过服务接口为网站内容管理系统或其他各类业务系统使用。在总体设计中,资源库大致分为四个层面设计:

一是基础设施层,可以利用云计算平台的基础设施,主要包括计算资源、存储资源、网络资源及其他基础资源。

二是信息资源层,统一信息资源管理平台的核心,包括人口、法人、社会信用等基础信息资源库,也包括各类业务使用的主题信息资源库。

三是共享交换层;资源目录管理平台提供元数据管理、目录编目、目录注册、目录发布、目录维护、目录订阅等功能;交换平台提供交换桥接、前置交换、交换传输、交换管理等功能,为信息定向交换传输和形成相关信息资源库提供支撑。

四是业务应用层，向政务部门、企业和社会公众提供全方位多样化的应用服务，如网站应用、政务服务应用等。



图 信息资源库架构设计

信息资源库功能设计：首都之窗资源库功能主要集中在信息采集、元数据管理、资源库管理、资源管理、信息审核五个层面。需建设排重、标引、清洗、关联在内的 20 多项主要功能点。



图 信息资源库功能设计

信息资源库规划建设阶段：首都之窗信息资源库建设既定分为两个阶段，第一阶段以整合首都之窗内部系统信息为主，在这一阶段形成统一的元数据规划、可扩展的资源库、可扩展的标签系统等，该阶段成果即可以突出首都之窗门户网站在信息资源建设方面的优势，整

合散落于各个频道、各个系统等各方面的信息，通过完善网站信息导航、检索和信息关联服务，增加用户参与互动，完善面向公众的信息展示和服务功能，提升门户网站用户体验；形成各类资源库，支撑各栏目信息发布、专题信息整合、政策解读等业务应用，支撑各类 APP、DATA 数据等业务应用。第二阶段将上一阶段的规范推广至网站群，将网站群资源统一到可扩展的资源库中，该阶段成果即逐步设计和提供其他社会机构（包括网站群）统一信息发布平台，建立信息资源的集中管理中心，打造首都之窗大数据平台。

信息数据库应用状况：搭建信息资源库系统平台，已建设领导信息库、机构职责库、行政权责清单库、政策文件库、人事信息库等 10 余个主题数据库。创建元数据项 106 个。总体服务于首都之窗网站各渠道应用。



图 首都之窗资源库系统平台界面

二、信息资源库应用样例

首都之窗资源库目前已建设文本库、问答库、图片库、视频库四大核心库。通过元数据管理及标签管理，实现异构信息库之间内容的相关关联。从而在前台展示上更易于形成多数据聚合式服务，包括栏目服务类、主题服务类、全流程服务、移动端服务。

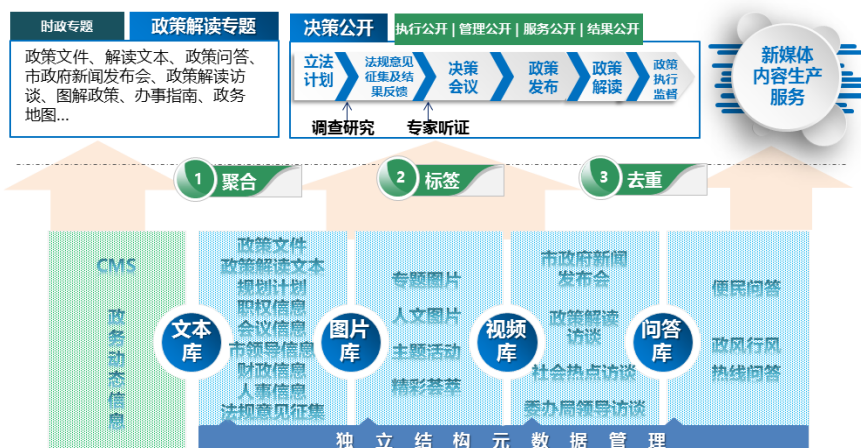


图 前台服务供给架构

栏目服务类，可快速按照栏目定位通过标签聚合形成服务页面（如政策文件栏目）在发布政策文件的同时，同步展示该文件的元数据管理情况，如文件发布日期、执行日期、文件有效性、责任单位等，也可同步展示该文件的图解信息、视频信息、问答信息等。

主题服务类，可针对具体服务点（如北京市居住证办理）快速聚合政策文件信息、政策解读信息、机构职权信息、办事指南信息、地图信息等。

业务流程服务类，通过调取意见征集平台、政策文件库、政策解读库等多个异构库数据信息，实现单条政策文件从立项、调研、意见征集、广泛座谈、决策会议、政策发布、政策解读、政策服务在内的全流程决策公开服务。

政策全流程服务



图 决策公开全流程服务示意

逐步面向移动端打造矩阵式服务。逐渐推出政策查询与解读、政府公报、政府文件、每月新政、政务名词、政府账单、人事信息、政策问答、监督投诉等由信息资源库支撑的移动端服务。



图 移动端服务界面

二、江苏省政府门户网站

建政务“一张网” 活改革“一盘棋”

江苏政务服务网是江苏省政务服务管理办公室推出的在线综合服务平台。该平台充分运用云计算、大数据等现代信息技术，按照“网上批、快递送、不见面”要求，打通各级、各部门业务办理系统，推进部门协同办理，大力精减办事申请材料，切实减少企业和群众跑动次数，有效提升政务服务整体水平。

一、建设背景

党的十八大以来，江苏省委、省政府认真贯彻落实党中央、国务院关于行政审批制度改革的一系列决策部署，以“把江苏打造成审批事项最少、办事效率最高、创新创业活力最强的区域”为目标，强势推进简政放权、放管结合、优化服务，大力推行不见面审批（服务）、投资建设项目多评合一、施工图多图联审、不动产登记一窗受理集成服务等改革措施，进一步提高政府办事效率，激发市场活力，优化营商环境，增强企业和群众获得感。

2016年7月，江苏省政务办在广泛调研论证的基础上，提出了建立健全“互联网+政务服务”体系的思路和设想，依托互联网、云计算、大数据等现代信息技术，推动网上大

厅和实体大厅融合发展，简化优化企业和群众办事流程，促进网上政务服务规范运行，增强政务服务的主动性、精准性和便捷性，让数据多跑路、群众少跑腿，力争“不进一个门，不见一个人，办成所有事”。围绕这个思路，江苏省政务服务管理办公室向省委省政府建议尽快建设全省统一的政务“一张网”——江苏政务服务网，得到了省委、省政府主要领导的充分肯定。省政府制定出台了《关于加快推进江苏政务服务网建设的实施意见》（苏政发〔2017〕53号），对江苏政务服务网建设的目标、原则、任务、进度等作了具体安排。

江苏省人民政府文件

苏政发〔2017〕53号

省政府关于加快推进江苏 政务服务网建设的实施意见

各市、县（市、区）人民政府，各委办厅局，各直属单位：

为贯彻落实《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）、《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号）精神，结合我省实际，现就加快建设江苏政务服务网，提出以下实施意见。

一、总体要求

（一）指导思想。以党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神为指导，深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神特别是视察江苏重要讲话精神，围绕省十三次党代会提出的“两聚一高”目标，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，以提高政府现代治理能力为核心，顺应互联网发展趋势，加快建设政务服务网，提高政府服务效率和透明度，降低制度性交易成本，全力打造审批事项最少、办事效率最高、创新创业活力最强的省份，最大程度利企便民，增强企业和群众获得感和满意度。

（二）建设原则。

问题导向，便民务实。围绕企业和公众的实际需求，从解决群众办事难、办事慢、办事繁等问题出发，推进线上线下融合，提供渠道多样、简便易用的政务服务。

顶层设计，统筹结合。加强统筹规划，科学设计总体架构和标准体系，各地、各部门按照统一架构和标准分级分步实施，将各类政务服务事项的网上办理渠道和运行数据逐级接入，实现全省“一张网”联动运行。

图 《意见》内容截图



图 江苏省政府服务网首页

二、建设内容

（一）规范梳理政务服务事项，做到应进必进

一是政务服务事项清单化。省审改办牵头组织全省政务服务事项清理工作，省法制办对所有权力事项进行合法性审查。省级部门组织条线系统的政务服务事项清理，根据法定职责逐项排查，形成部门权力清单后报省审改办，汇总成全省权力清单并经省政府常务会议审议通过向社会公示。

二是政务服务事项标准化。对政务服务事项清单中的每个事项实行集中编码管理，规范事项名称、条件、材料、流程、时限等，做到“三级四同”，即同一事项省市县三级名称、编码、类型、依据相同，为实现信息共享和业务协同，提供无差异、均等化政务服务奠定了良好基础。

三是政务服务事项公开化。各级政府的政务服务事项清单以及办事指南全部在江苏政务服务网上进行公开，让老百姓知道政府到底能提供哪些服务，并对政府的服务进行监督。

截至9月中旬，江苏政务服务网共汇集了省、市、县三级权力事项66万项，便民服务项目10万项，套餐式服务17万个，提供各类办事指南71万多个。

（二）统筹集约建设网络平台，做到数据同源

一是统一政务服务门户。省里统一建设政务服务网，各地各部门依托江苏政务服务网，对各地区现有的政务服务门户和各部门网站的政务服务栏目进行整合迁移，实现全省政务服务内容汇聚、入口统一。省级各部门网上政务服务窗口与江苏政务服务网无缝衔接，各设区市和县（市、区）网上政务分厅建在江苏政务服务网上，并与政府门户网站前端融合。

二是统一身份认证。建设全省统一身份认证系统和“实名认证”体系，综合运用身份证、手机号、第三方支付、企业数字证书、社会信用代码等验证手段，实现自然人和法人身份信息在线校验核对，推行网上政务服务“一次认证、全网通行”，各地区、各部门不再重复认证。

三是统一公共支付。以开放便捷安全为原则，建设覆盖全省的统一公共支付平台（非税收入电子缴款平台），出台《非税收入电子缴款管理办法》，统一涉费收缴渠道，实现查缴办的无缝衔接。

四是统一电子证照。依托江苏政务服务网，以公民身份证号码和法人社会信用代码为唯一标识，加快构建省市两级统一的电子证照库，制定证照批文分类鉴别管理规则，开展跨部

门、跨层级、跨区域的“一次提交、多方利用”，满足政府部门审批过程中的证照审核、材料鉴别的需要，提升网上申报便捷度。

（三）拓展政务服务内涵，做到业务协同

一是完善全省统一的江苏 12345 在线服务平台。江苏 12345 在线服务平台，深入对接融合各设区市、省各部门和单位服务热线，在初步实现统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核的基础上，积极强化全媒体服务、智慧管理和数据分析能力，探索推动全省 12345 体系由热线向在线、由咨询向办事的两个跨越，为政府决策提供服务。江苏 12345 在线整体接通率 97.2%，按时办结率 98.7%，在线服务满意率 92.1%。

二是建设全省统一的公共资源交易平台。整合省本级各类电子交易管理平台和行政监督平台，打造全省统一、终端覆盖市县的公共资源交易信息化平台。为市场主体、社会公众、行政监管部门提供信息发布、交易保障、行政监管、信用核查和决策支撑等综合服务。目前，全省 75 个平台系统联网贯通，基本形成公共资源交易“一网通”。

三是深化投资项目在线审批监管平台。按照国家发展改革委关于推进平台运行先进地区深化应用试点工作及技术规范要求，配合省发改委扎实组织二期工程建设，进一步拓展软件功能，加强与政务服务网数据对接，加快实现企业投资项目备案直接办理和核准并联办理。

四是鼓励创新服务方式。江苏政务服务网是一个开放的平台，鼓励条件成熟的部门和地方在网上开设综合服务旗舰店，把在政务服务工作中的创新做法和经验在旗舰店集中展现，为企业和群众提供更加便捷高效的服务。截至 9 月，已有 13 个设区市、18 个省级部门、12 个县（市、区）开设了旗舰店，效果十分明显。如省工商局与省国税局开始筹划在旗舰店上开展新设企业融合联办服务，推行跨店联合服务，为旗舰店 2.0 版建设积极探索。南京推出“网上代办”、“开具电子购房证明”、“信用信息查询”在线服务。镇江开设“e 办事地图”、“店小二”帮办中心，设置了“互联网+多评合一”、“指尖上的车管所”、“e 采购”等网上服务栏目，“e 审批”提供 519 项行政审批事项、112 项公共服务事项在线服务。

（四）融合发展线上线下平台，做到不留死角

一是提升实体政务服务大厅服务能力。按照《江苏省政务服务管理规定》，扎实推进“三集中三到位”，推动政务服务事项全部进驻实体政务大厅，按照“接办分离”的要求，进一步完善政务大厅“一次告知、综合受理、分类审批、统一出件”的服务模式，做优、做实、

做强实体政务大厅，全面提升实体政务大厅服务能力，切实解决企业和群众办事在政务大厅与部门之间来回跑腿的问题。

二是完善政务服务管理平台。依据国家相关技术规范和业务要求，统一省、市政务服务管理平台技术架构和数据接口，省市两级开发完善基于实体政务大厅的政务服务管理平台，建立网上统一受理窗口，推动实体大厅办理的政务服务事项向网上延伸，支持在线受理、办理、反馈及物流快递、在线支付等应用，加快实现线上线下深度融合、合一通办，形成线上线下功能互补、相辅相成的一体化政务服务新模式。积极推行“网上批、快递送”，实现政务服务办件快递送达全覆盖，努力减少办事企业和群众上门次数。

三是改造自建业务办理系统。各地、各部门升级改造本条线或本部门审批业务办理系统，将政务服务事项办件基本信息、过程信息、结果信息（含批文、证照）等电子数据，通过数据交换逐级汇总至政务服务“一张网”，逐步实现政务服务事项的跨地域、跨层级、跨部门办理。

四是完善监督管理机制。制定出台全省统一的政务服务“一张网”运行管理办法，对单位进驻、事项办理、流程优化、网上运行等提出明确要求，强化在线监管和公众评价。在全国率先建立了政务服务网首席信息主管制度（CIO），做好政务服务网内容保障、业务保障、技术保障工作，推动江苏政务服务网健康发展。

三、社会效益

江苏政务服务网于 2017 年 1 月 24 日上线试运行，6 月 28 日正式上线运行，取得明显成效。截至今年 9 月，江苏政务服务网建设取得了阶段性成效，实现了“四个全国第一”，即，第一个按照国家“互联网+政务服务”技术建设标准建成的政务服务网；第一个实现政府权力清单“三级四同”全覆盖的政务服务网；第一个引入“淘宝”概念开设综合旗舰店的政务服务网；第一个开展审批服务、公共资源交易、12345 热线同网服务的政务服务网，访问量已达 6737 万，APP 下载量 437 万，用户注册量 186 万，实名认证量 102 万，12345 在线服务人次 751 万，受到广大人民群众的好评。

三、安徽省政府门户网站

开展大数据分析 形成大传播格局 不断提高政策宣传解读实效

2017 年 4 月，安徽省政府出台支持“三重一创”建设等 7 个“10 条”政策文件，加快推进重大新兴产业基地、重大新兴产业工程、重大新兴产业专项建设，构建创新型现代产业

体系，培育壮大经济发展新动能。2017年8月份，安徽省委、省政府作出重大决策，在全省企业中开展“四送一服”双千工程，组织千名机关干部，深入千家企业，送发展理念、送支持政策、送创新项目、送生产要素，服务实体经济，构建“亲”“清”政商关系，确保全省经济平稳健康发展。

省政府网站利用平台优势，运用大数据分析技术，对“三重一创”等7个“10条”系列政策和“四送一服”双千工程政策宣传工作进行动态分析，及时反馈宣传效果，为调整宣传策略，提高政策解读效果提供支撑。

一、实行动态跟踪，掌握工作进度

在“三重一创”7个“10条”系列政策传播分析中，开展新闻来源类型统计，密切关注政策宣传解读任务完成情况。

表 1：“三重一创”7个“10条”政策宣传解读任务完成情况

序号	文件名称	公布全文	新闻发布会	第一篇评论员文章	第二篇评论员文章
1	支持“三重一创”建设若干政策	4月24日在安徽日报头版、省政府网站、中安在线全文公布	4月25日召开新闻发布会	4月25日在安徽日报、省政府网站、中安在线发布	4月26日在安徽日报、省政府网站、中安在线发布
2	支持科技创新若干政策	4月26日在安徽日报头版、省政府网站、中安在线全文公布	4月27日召开新闻发布会	4月27日在安徽日报、省政府网站、中安在线发布	4月28日在安徽日报、省政府网站、中安在线发布
3	支持制造强省建设若干政策	5月2日在安徽日报头版、省政府网站、中安在线全文公布	5月2日召开新闻发布会	5月3日在安徽日报、省政府网站、中安在线发布	5月5日在安徽日报、省政府网站、中安在线发布
4	支持技工大省建设若干政策	5月8日在安徽日报头版、省政府网站、中安在线全文公布	5月8日召开新闻发布会	5月9日在安徽日报、省政府网站、中安在线发布	5月10日在安徽日报、省政府网站、中安在线发布
5	进一步降低实体经济企业成本	5月11日在安徽日报头版、省政府网站、中安在线全文公布	5月11日召开新闻发布会	5月13日在安徽日报、省政府网站、中安在线发布	5月14日在安徽日报、省政府网站、中安在线发布
6	合肥综合性国家科学中心建设人才工作	5月15日在安徽日报头版、省政府网站、中安在线全文公布	5月15日召开新闻发布会	5月16日在安徽日报、省政府网站、中安在线发布	5月18日在安徽日报、省政府网站、中安在线发布
7	进一步做好招商引资	5月16日在安徽日报头版、省政府网站、中安在线全文公布	5月16日召开新闻发布会	5月17日在安徽日报、省政府网站、中安在线发布	
8	综合评论员文章	5月3日、7日、13日、26日、30日、31日在安徽日报头版、省政府网站、中安在线刊发6篇综合评论员文章			

图 政策宣传解读情况统计-1

表 2：“三重一创” 7 个 “10 条” 新闻来源类型统计

文件	全部	政务	新闻	微博	客户端	微信	报刊	论坛	外媒	视频
三重一创	879	405	275	103	41	28	14	11	1	1
科技创新	977	237	400	173	63	54	28	15	1	0
制造强省	916	263	385	146	46	34	23	15	0	3
技工大省	660	120	339	58	53	20	20	36	1	2
降成本	398	66	225	33	35	10	10	16	1	0
人才十条	278	53	127	32	39	10	7	9	0	1
招商引资	268	61	77	54	19	20	5	31	0	0
合计	4376	1205	1828	599	296	176	107	133	4	7

图 政策宣传解读情况统计-2

二、分析传播渠道，调整宣传策略

如在“四送一服”双千工程宣传工作分析中，统计各端口曝光情况，根据不同传播渠道，调整政策传播重点。以“安徽省人民政府发布”为代表的省级政务双微（微博、微信）率先发声，在微博开设#四送一服双千工程#话题，每日更新，10月中旬，话题总阅读量达到71.7万的传播效果；微信定期进行工作简报发布，关注量空前高涨。媒体类网站及时跟进转发，后续报道工作持续推进，分别在9月7日、13日、18日左右、30日左右形成传播高潮。

表 1：“四送一服” 双千工程在各个端口曝光情况

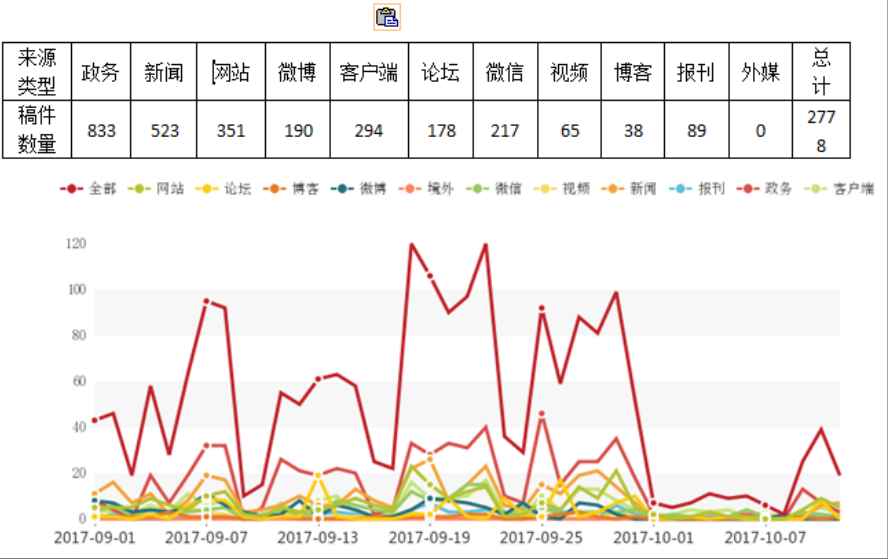


图 各端口曝光情况统计

三、挖掘受众诉求，把握舆情走向

在“四送一服”双千工程宣传中，开展“热点信息”“热点网民”分析，针对受众反馈情况，及时调整宣传策略，注意深入挖掘网民诉求和情感倾向，识别事件传播过程中的意见领袖和主要信息来源，有针对性地选择宣传内容和传播渠道，加强正向引导，把控舆论走向。

七、热门信息				
序号	来源	时间	标题	转载数
1	中国商网	2017-09-04 15:49:00	安徽实施“四送一服”双千工程 构建新型政商关系	23
2	中国安徽	2017-09-07 08:26:09	安徽 16 个工作组扎实推进 “四送一服”双千工程	19
3	芜湖新闻网	2017-09-18 11:01:20	【“四送一服”进基层】提高企业科技创新能力	18
4	巢湖宣传网	2017-09-29 09:10:27	巢湖半岛板块工作组“四送一服”进企业，精准对接促发展	15
5	人民网安徽频道	2017-09-02 08:14:00	李国英主持召开省政府第一百一十七次常务会议	13

图 “热点信息”“热点网民”分析情况-1

八、各平台热点网民			
1. 全部			
序号	名称	来源	微博数
1	只看该作者	万家论坛	14
2	admin	定远网论坛	11
3	新华网	新浪微博	11
4	巢湖论坛	巢湖阳光论坛	9
5	峰回路也转	嗨滁州论坛	8
6	闲趣	庐江人论坛	8
7	地方频道	强国论坛	7
8	路转峰会	E 滁州社区	7
9	青阳香浓	百度贴吧	7
10	西涧小编	西涧论坛	6

图 “热点信息”“热点网民”分析情况-2

利用大数据分析技术对政府出台的政策进行传播效果评估，有效推动了政府部门转变政策宣传策略。一是政策宣传解读理念从传统的追求宣传稿件数量，转向更加重视传播质量；二是推动政策宣传解读从单向的信息传播转为双向的信息互动；三是传播渠道更为丰富多元，政务新媒体在政策宣传解读中发挥越来越重要的作用；四是政策宣传定位更为精准，能够及时回应社会关切，针对群众关注的热点话题，组织相关媒体有针对性地开展二次传播和重点解读。

四、福建省政府门户网站

福建省政务服务 APP 统一平台（闽政通 APP）

为适应移动互联网发展趋势，进一步创新网上服务模式，最大程度便民利民，福建省建设了全省政务服务 APP 统一平台——闽政通 APP。公众和企业可以随时随地获取所需服务，变“公众跑腿”为“掌上办事和信息跑路”，变“公众来回跑”为“部门协同办”。



图 闽政通 APP 建设目标

闽政通 APP 整合全省各级各部门政务服务资源，将分散在众多部门的网上办事服务入口集成到一个 APP，百姓动动手指，就能处理身边的大小事；提供办事服务、信息服务和互动服务，并具备统一身份认证、统一支付服务等能力，打造权威、高效、便捷的个性化政务服务平台。



图 闽政通 APP 前端开发和服务内容建设



图 闽政通 APP 后端统一支撑服务建设内容

截至 2017 年 10 月 20 日，闽政通 APP 已接入福建省网上办事大厅和各设区市行政服务中心行政审批、公共服务事项超过 11 万项，其中“一趟不用跑”事项超过 1.6 万项、“最多跑一趟”事项超过 5 万项，具备办事指南查看、在线申报、结果查询和办事预约等功能，实现政务服务跨地区、跨层级、跨部门“一号申请、一次登陆、一网办理”。初步整合政府部门和第三方可信便民服务资源 273 项，提供环境信息、社会保险、医疗卫生、出境入境、司法公证和纳税缴费等 21 类服务，首批重点推出“五险一金”、实时路况和掌上公交等精品应用，下一步还将陆续推出水电煤气缴费查询、政务服务预约和医院诊疗挂号等民生服务，实现便民服务全聚合。对接全省 12345 政务服务平台，方便公众提交意见、咨询问题、反映诉

求。聚合省市两级政府门户网站最新文件、人事信息、政策解读和民生资讯等丰富的政务信息，提供便捷的信息获取渠道。



图 闽政通 APP 重点梳理、接入的应用系统

闽政通APP初步建设成果

截至2017年10月20日，接入福建省网办事大厅的行政审批及公共服务事项超过11万项（其中“一趟不用跑”事项超过1.6万项、“最多跑一趟”事项超过5万项）；接入便民服务事项接入273项，涉及22个省直单位，9个设区市和平潭综合实验区，业务覆盖全省。首批重点推出20个便民服务精品应用。同时，也完成了省政府和各设区市政府门户网站对接，以及全省12345便民服务平台统一接入。



图 闽政通 APP 初步建设成果

闽政通 APP 开发了统一支付服务，对接省财政非税收入缴费平台、福建省多卡融合平台、支付宝和微信支付等多个支付渠道，建设便捷的缴款通道。

闽政通 APP 建设了统一身份认证服务，通过实名认证、人脸识别，一站认证“你就是你”。今后，社会公众实名认证后，在全省政务系统上无需重复认证。闽政通 APP 以智能化的方式聚合信息，对用户进行数字画像，用户的办件、预约、诉求、收藏等信息一目了然。同时，基于时间、空间、人群及实用性，推送优质精准的服务。



图 闽政通 APP 上线试运行发布会

闽政通 APP 由福建省经济信息中心负责建设，于 2017 年 10 月 20 日上线试运行，预计于 2017 年 12 月正式投入运行。承建运营单位将建立专业运营团队，在行政服务中心、运营商营业网点等主要场所设置线下展示推广平台，通过政府网站、政务微信和应用商店等线上渠道，开展线下线上融合运营。

福建百姓事，往来闽政通。

五、江西省政府门户网站

江西省人民政府门户网站移动化建设

一、建设背景

2014 年《国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见》国办发〔2014〕57 号，意见对提升政府网站传播能力提出拓宽网站传媒渠道的新要求。意见提出“政府网站要提供面向主要社交媒体的信息分享服务，加强手机、平板电脑等移动终端应用服务，积极利用微博、微信等新技术新应用传播政府网站内容，方便公众及时获取政府信息。”2015 年，江西省人民政府发布了《江西省人民政府办公厅关于加强政府网站信息内容建设的实施意见》，在加强协同联动意见中，要求主动提供面向主要社交媒体的信息分享服务，加强手机、平板电脑等移动终端应用服务，积极利用微博、微信等新技术新应用传播政府网站内容，方便网

民及时准确获取政府信息，最大限度地提高政府信息的影响力。江西省人民政府网站（以下简称“省政府网站”）承办单位江西省信息中心积极落实两个意见要求，依靠自身技术实力开发了省政府网站移动版微站（m.jiangxi.gov.cn）。将省政府网站 PC 版的江西概况、政府动态、政务公开、公众互动、专题信息等频道进行了内容截选，适应移动终端屏幕效果进行展示，方便网民通过手机、平板电脑等移动终端进行访问获取政府信息，给网民带来良好的体验。随着网站升级改版等工作，同时维护省政府网站 PC 版和移动版两个网站增加的运维负担日益凸显。因 PC 版和移动版域名不同，直接通过移动浏览器端输入网址访问到的依然是 PC 版页面，影响了用户体验。PC 版和移动版域名不统一，也分散了江西省人民政府网站的用户访问量。

2017 年，《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47 号）提出“适应互联网发展变化和公众使用习惯，推进政府网站向移动终端、自助终端、热线电话、政务新媒体等多渠道延伸，为企业和群众提供多样便捷的信息获取和办事渠道。”省政府网站承办单位江西省信息中心结合以往经验，在省政府网站向移动终端延伸方面重新规划设计，利用一体化移动应用支撑平台（以下简称“支撑平台”），采用适配技术，完成与省政府网站 PC 版域名统一、数据统一、运维和监管统一的省政府网站移动版，提升了省政府网站整体用户体验，同时给运维运营工作带来了更大的便利和高效。

二、主要做法

遵循“统一规划、逐步完善”的建设思路，逐步实现省政府网站移动多应用信息共享、整体联动的全面移动化建设。

（一）搭建本地化支撑平台

伴随着移动网民总量的激增，网民层次分类的逐渐明晰，网民对微博、微信公众号、手机客户端和网站移动版等不同移动应用需求已经成为不争的事实。如何统一支撑多移动应用的建设，多移动应用如何实现统一运维，如何汇聚多移动应用用户访问和交互产生的大数据，如何实现多移动应用有效推广，包括这些应用的更新迭代、快速发布、数据互认共享、安全防护等一系列问题成为省政府网站建设的重要课题。

江西省信息中心在开展省政府网站移动版建设的同时，深入了解移动技术发展的趋势，结合移动多应用管理的发展需要，选择了集建设、发布、运维监管等功能于一体的跨平台移动应用支撑平台。并依托江西省电子政务外网和互联网，实现了本地化部署。采取统一安全防护、分步建设和接管各类移动应用、逐步统一运维监管、完善统一移动应用标准规范、逐

步对接省政府网站政务信息资源库，进而为多移动应用集中提供内容服务，实现移动端应用信息互联互通和业务协同联动提供支撑。

（二）省政府网站移动版特点

1、移动版与 PC 版的整体风格保持一致

移动版在整体视觉上延续了 PC 版的设计，从背景图片、背景颜色、标志性元素等方面与 PC 版的风格保持统一，保障省政府网站统一的权威形象。



江西省人民政府网站PC版

江西省人民政府网站移动版

图 江西省人民政府网站移动版

2、视觉和操作更适应移动端

针对移动端的特点，移动版对 PC 版的栏目和功能重新编排顺序、设计布局和样式，视觉呈现更符合移动视觉设计规范，访问方式更贴合移动端网民操作习惯。

省政府网站 PC 版的设计是基于鼠标操作完成，考虑到用户操作习惯，信息显示更加集中等因素，所以采用了鼠标悬停方式在不同业务间切换，以提高操作效率。此种操作设计并不适用于移动端的使用，为此，移动版的服务页面充分考虑到网民在移动端使用手指操作的特点，将不同业务分栏展示，网民通过上下滑动浏览网页，直接点击主题应用或服务事项标签即可进入服务页面，直观便捷。

3、前端整合多站点

省政府网站 PC 版前端整合资源多，如：在省政府网站服务栏目调用了江西政务服务网（www.jxzwfw.gov.cn），文件搜索调用了客户端文件搜索功能（app.jiangxi.gov.cn），在政务栏目调用了江西省政府信息公开平台（xxgk.jiangxi.gov.cn）。这些独立站点，移动版也实现了前端的整合统一展现，保障了移动版视觉的统一和完整性。



江西省人民政府网站移动版

4、支持手机便利操作，增加移动分享功能

如：网民通过手机访问“省长手机”栏目，点击“省长手机号码”，手机会自动调出拨打电话界面，操作快捷高效。在每个新闻详情页底部设有分享功能，网民可以快速多渠道分享传播。



江西省人民政府网站移动版

（三）逐步实现移动端多应用整体联动

移动互联网网民群体选择访问渠道和使用偏好不尽相同，各类移动应用有着不同受众群。为了提升政务信息传播精准度和便民利企的服务效率，下一阶段的省政府网站移动化工作，将利用支撑平台，整合省政府网站的移动版、微博、微信公众号和手机客户端资源，加强运营数据的分析和利用，整体规划省政府网站移动端各应用的功能，为网民提供精准的个性化服务。

目前,移动端各应用信息资源和功能存在大量重复的现象,在下一阶段省政府网站移动化工作中,通过支撑平台对接、整合前后端政务信息资源,实现移动端多应用整体联动。如:利用支撑平台的适配功能实现微信公众号和省政府网站的联动。微信公众号菜单可以直接链接适配后的省政府网站栏目或者页面地址,即可复用省政府网站资源。网民在访问微信公众号链接的省政府网站页面时,即在访问适配后的省政府网站页面。

三、建设成效

(一) 提升省政府网站整体用户体验

省政府网站移动版与 PC 版的总体风格一致,网民在使用移动端设备访问省政府网站时不会有陌生感和跳出感。视觉设计和操作方式更适应移动端网民习惯,操作简单、易用,增强了移动端网民的获得感,提升了用户留存率,移动版上线第 7 日留存率达到 12%。两版域名一致,汇聚了移动端网民的访问量,增长了省政府网站总访问量,移动版上线 7 日,日均访问量增长了 20%。

(二) 减轻运维运营工作量提高工作效率

通过支撑平台中的适配可视化编辑工具,用简单的托、拉、拽的方式,快速完成省政府网站移动适配工作。省去独立建设移动网站或者升级改造时研发和测试等复杂工作流程,节约开发成本,缩短建设周期,本次省政府移动版适配工作仅用了 5 个工作日。移动版与 PC 版域名保持一致,数据同源同步,网站运维人员无需对移动版进行单独维护和二次推广。

(三) 为全省政府网站移动端集约化工作奠定基础

通过搭建本地化支撑平台,为支撑全省多移动应用的建设、内容管理、运维监管、安全防护、集中管理数据创造了基础条件。适配后的网站、频道、栏目、专题和页面是各移动应用复用最多的资源。通过建设省政府网站移动版,初步形成移动应用视觉规范和前端整合规范。这些,都为全省政府网站移动端集约化工作奠定了基础。

六、山东省政府门户网站

集约化背景下的检索服务探索

山东省人民政府网站是联系各级政府（部门）与公众的纽带，也是建设服务型政府的重要平台，在紧密围绕“政务公开、解读回应、政务服务、互动交流”四大功能定位的基础上，以用户为中心，深化网站智能化服务功能建设，切实打造贴近用户体验的智能化服务体系。随着用户搜索行为的深化以及“以用户为中心”理念的深入，智能检索服务已经成为互联网应用的核心功能，成为公众获取互联网信息资源的主要方式。

为更好的服务群众，同时在“互联网+政务服务”的驱动下，山东省人民政府门户网站努力拓展在线服务能力，汲取先进的智能化分类检索应用技术、智能挖掘技术、智能化用户行为分析技术等，不断探索创新，打造山东省人民政府网站智能检索服务平台，全面提高山东省人民政府网站的可搜索量与辨识度、拓展网站的用户覆盖面积、使网站符合用户搜索习惯与使用惯性，为用户能够在海量的政府资源中精准、快速的获取所需资源带来智能化服务体验。



图 网站搜索平台入口

一、功能特点

（一）知识化资源处理

首先对山东省人民政府门户网站资源进行全面知识化处理。将山东省人民政府门户网站信息服务应用作为大数据，进行整体知识化处理，通过自然语言算法、语意检索、文本挖掘、结构化改造，从单纯的网站信息服务变成大的知识库平台。

（二）往日新闻回顾

平台能够以日历的形式，对山东省政府每日发布的信息资源进行有效的汇集，用户可选择日历中的日期，回顾当日山东省政府网站发布的信息资源。

（三）统一检索服务

平台整合了全省各级政府网站数据资源，面向用户提供统一检索服务。用户能够通过平台，检索到全省各地方、各部门网站资源。

（四）智能语音检索

平台针对特殊服务群体，提供智能语音检索服务，用户只需告知检索的内容，平台会自动对用户语言进行分析，反馈检索结果。



图 网站搜索平台语音输入

（五）智能联想

平台提供智能联想服务，用户输入关键词后，平台自动对关键字进行分析，智能联想与关键字相关度较高的语句或资源标题推荐给用户，实现智能化引导服务方式。



图 网站搜索平台智能联想

（六）多维度分类检索

平台针对信息类型、来源、作用等多维度结构化处理，用户可重新对信息进行自由组合筛选，快速得到需要的服务资源。

（七）办事服务框计算

在搜索结果中无需再点击搜索结果链接跳转进入原页面，在搜索页直接使用框服务应用。例如：搜索结果为一个查询服务时，可直接将查询框显示在搜索结果页面上，达到更好的用户体验。



图 网站搜索平台框服务

（八）智能化检索结果排序

检索结果能够按照信息的重要性或者优先级等指标，自动对反馈结果进行排序，实现重点资源智能前排展现。

（九）附件资源智能展现

平台自动提取信息中的附件及附件中的信息，并在前台搜索结果页面显示出来，用户可直接在搜索界面直接下载。

（十）图片资源智能展现

平台可自动提取文章正文中的图片显示图片数量，自动形成图片库；对检索结果页中包含图片的信息进行汇总，提取其中的图片信息，显示在结果页面的右上方，并附上该篇文章中的图片数量。

（十一）相似文章聚合推荐

平台针对相似文章提供自动汇总功能，可以把不同网站中的相似、相同信息归总显示，使前台结果页面显示更加整洁，也方便用户对信息的查找，增强用户体验。

二、做法模式

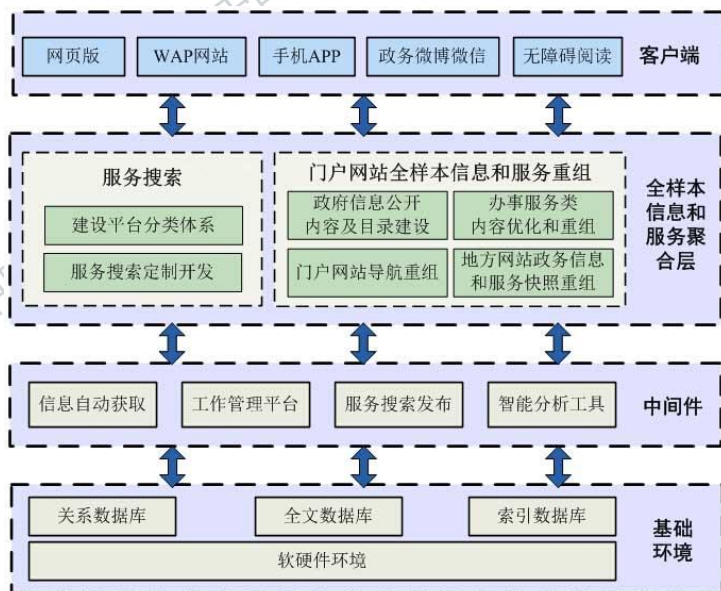


图 网站搜索平台架构

依据山东省政府网站信息资源模型对信息的划分,对平台 5 大类应用、总量超过 170 万条动态信息生成进行分类索引,抽取信息样本进行词元切分、分析句法依存关系,将切分后的词元进行实体标注、词性标注、成分标注后重新组装,通过关系决策树进行关联形成图谱模型;模型囊括了 80%以上省、市单位政务信息资源,实现了对高耦合度的结构化数据与非结构化数据的进行联合发散式检索拓宽信息的展现范围,其扁平化纵深信息资源,缩短信息结构层次的特性,有效提高用户检索的命中率;使平台用户粘度提高,访问停留有效时间增长。

结合用户行为分析的热点分析结果,采用数据挖掘和文档解析等方法对网页内容进行提取和渲染,分析网页结构组成,以各个应用表单所占热力比重作为阈值,提取达到预定阈值的应用表单、数据进入搜索系统成为独立框计算的服务框计算算法;该算法整合了分散的政务服务资源,提升了资源的使用率。

在通用排序打分模型的基础上结合山东省政府信息与业务的特点,以及政务特征元素、用户搜索点击行为(集中度)、多业务域信息资源模型(业务数据),形成了搜索排序打分模型,使搜索结果可以综合多个维度对检索结果顺序进行调整、贴合用户需求,同时去除无效信息干扰度达到 80%以上;实现了 100%的山东省权威信息搜索排序的动态优化,保障权威信息展现在用户检索结果的首位。

三、社会效果

山东省人民政府门户网站智能检索服务平台遵循“以用户体验为中心,以社会服务为导向”的思想,依照“突出政府信息公开、强化网上办事”的原则,通过语义智能分析、网站信息重组、新媒体建设和应用等技术手段运用,采用云计算服务模式,开展山东省人民政府门户网站智能检索服务平台建设,构建更加准确、高效、方便、快捷的信息资源智能搜索和信息聚合服务方式,为用户提供更加丰富、友好的信息服务为用户获取政务资讯、享受政务服务提供“一站式”环境和平台,实现山东省人民政府门户网站从新闻发布—政务公开—社会化服务的转变,为构建智慧网站奠定基础。

四、可推广性

山东省人民政府门户网站智能检索服务平台实现了对全省政府网站海量信息资源的智能化检索,在中国政府网站集约化发展的过程中,对海量政府集约化资源的挖掘起到了标杆性的作用,为解决海量信息资源精准检索,提高政府信息资源利用率,提升集约化政府门户网站用户体验度提供了完美的解决方案,具有较强的推广性。

七、广东省政府门户网站

广东省政府网站政策文件库

为了不断完善政府政务公开工作，并全面贯彻落实国务院办公厅发布的《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）、《国务院办公厅关于印发2017年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2017〕24号）、《国务院办公厅印发〈关于全面推进政务公开工作的意见〉实施细则的通知》（国办发〔2016〕80号）等文件精神，广东省人民政府门户网站立足用户需求，实践“互联网+政务服务”理念，省政府门户网站开发了广东省政府政策文件库查询系统，主要包括一站式搜索、智能机器人，以及公报电子书等功能。

一、一站式搜索

为了全面加强主动公开工作，更好地服务群众，广东省人民政府门户网站根据《国务院办公厅关于印发2017年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2017〕24号）、《广东省人民政府办公厅印发广东省贯彻落实国务院办公厅2017年政务公开工作要点分工方案的通知》（粤办函〔2017〕259号）等文件关于政务公开的要求，开发出广东省政府政策文件库，汇集全省各地市、部门发布的政策文件，为用户查询政府文件提供方便快捷的获取途径和标准文本。

平台功能

检索平台集合了所有地市和政府部门发布的文件，用户可通过关键词检索需要获取的文件信息。平台页面上方设置了检索框，检索框下方为发文单位选项，其中包括了“全部”、“省直单位”和“地市单位”。用户还可以选择高级检索。通过选择文件的关键词、发布时间、搜索位置、公文种类、发布单位等信息准确定位所需文件。平台在首页显著位置设置了“智能机器人”、“省政府公报”（改版后）的按钮，页面下方为默认省政府的最新文件。

在页面右栏，系统设置了“智能机器人”、“省政府公报电子书”、“文件解读”三个功能板块。“智能机器人”为用户提供实时问答平台，用户在系统对话框内输入关键词即可获得“机器人”提供的参考答案；系统还为用户提供了省政府公报电子书的入口，用户点击按钮即可进入电子书概览页面，浏览省政府公报相关内容；“文件解读”为用户释疑解惑。如果用户对文件有疑问，“文件解读”栏目中省政府原创的文件图解、南方日报等权威媒体解读会帮助用户对文件有清晰的理解。



图 广东省政府政策文件库首页

在检索结果页面，平台会以相关程度或发布时间对文件进行排序呈现（用户可选择按相关程度或发布时间排序）。每一条信息包含文件标题、网址、文件摘要、发布机构、发布日期。信息中用户的检索词会自动标红，方便用户浏览获取。用户点击文件标题即可进入该文件的页面，获取文件内容。



图. 检索结果页面

二、智能机器人

为了继续推进政务服务水平，实践“互联网+政务服务”的理念，提高政府办事服务的效率，广东省人民政府根据《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》（国发〔2015〕40号）、《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）等文件关于政府服务的要求，开发了广东省智能互动系统——智能机器人。该系统以便民服务为宗旨，通过即时问答的方式为用户提供各类便民查询和服务信息。

功能介绍

用户可从广东省政府政策文件库直接点击进入互动系统。（政策文件库首页显著位置设置按钮）系统首页的设计风格类似社交软件的问答对话框。系统在对话框里面设置了十个常用的服务主题，供用户选择。其中包括“我要查社保”、“公积金查询”、“户口办理”、“纳税查询”、“养老保险服务”、“网上办税”等，每一个主题下面又分为若干个子服务和相关信息。如选择“我要查社保”，系统会自动弹出“社保关系转出/入”、“社保欠费补缴”、“社保费征收”、“社保费查询”等服务。每个服务项目链接到省网上办事大厅的对应服务页面。



图 智能机器人页面

除了直接选择查询服务项目外，用户还可在对话框内输入需获取服务的关键词（如结婚登记、港澳通行证等）系统会根据所提供的关键词提供相关的服务。如某用户想办理港澳通行证，只需在对话框内输入并发送关键词“社保”，系统即把该关键词的相关服务展现给用户。

除了互动问答功能外，系统在页面的左栏设置了办事服务的其他相关栏目，如最新文件和政策解读、个人办事和法人办事项、便民服务等。一方面让用户了解其所需服务事项的文件政策背景，同另一方面为用户提供其他常用的热门办事服务，满足其服务需求。

三、公报电子书

《广东省人民政府公报》是广东省人民政府主办的在国内公开发行的政府出版物，负责刊登省政府及省政府办公厅普发的非密级文件和省政府各部门非密级的规范性文件，选登国务院及国务院办公厅普发的需全国周知或执行的非密级文件。广东省政府门户网站应《广

广东省人民政府办公厅转发国务院办公厅关于全面推进政务公开工作的意见实施细则的通知》（粤府办〔2016〕130号）等文件要求，积极实践“互联网+政务服务”理念，推进历史公报数字化工作，推出广东省人民政府公报电子书（以下简称“公报电子书”）。

公报电子书简介

公报电子书依托广东省政府网，集合了从1993年至今的所有省政府公报（2003年5月前为“广东政报”），为公众查阅公报提供了有效的标准文本和方便快捷的获取途径。网站在首页显著位置设置了公报电子书按钮，用户可直接点击进入电子书概览页面，并基于省政府公报微信开发了公报小程序，通过系统查询功能查阅任意一期公报。

功能介绍

公报电子书的页面概览分为三部分：第一部分为公报的搜索框，第二部分为一年内所有公报的集合，第三部分为公报的查询功能。首先，用户可在搜索框内输入关键词获取所需公报和文件的内容；此外，当年内所有公报的集合按期数顺序依次排列于“书架”上。每期公报封面注明年份与期数，用户点击公报封面即可进入该期公报的细览页面。用户可点击系统设置的箭头左右翻页，详细浏览当期公报的内容，以及公报的全真版。最后，概览页面下方为公报查询功能，其中包括年度公报查询、各地级以上市政府公报查询、各省（区、市）公报查询、《广东政报》目录查询。具体来说，用户可使用按年查询功能获取各个年份的公报；通过地级以上市政府查询、各省（区、市）公报查询浏览我省21个地市政府以及全国其他省（区、市）政府的公报；通过《广东政报》目录查询查看《广东政报》（即广东省人民政府公报前身）每期目录。

公报小程序依托微信小程序平台为用户提供浏览公报的平台。用户只需登录个人微信账号，在小程序内搜索“广东公报”即可进入公报小程序页面。小程序有三大功能板块，包括“最新公报”、“所有公报”、“公报查询”。用户点击“最新公报”可进入最新一期省政府公报的页面。页面内容包括公报期号、出版日期、该期公报所刊发的省政府文件、部门规范性文件等；点击“所有公报”进入公报目录页面，每一期公报图标按时间新旧依次从上往下排列，用户可清晰地浏览任意一期公报的页面。此外，页面上方还设置了“按期查询”按钮，用户可通过系统设置的滚动轴选择年份和期数，定位需浏览的公报。在“公报查询”功能中，用户可通过输入关键词检索相关的公报文件。如输入“应急预案”，系统则会显示标题和正文中含有该关键词的文件结果列表，并显示该文件所在公报的期数，方便用户定位。

八、广西壮族自治区政府门户网站

广西智能审批和审管信息一体化系统

党的十九大报告提出：“转变政府职能，深化简政放权，创新监管方式，增强政府公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府。”随时随地都可以上网办事，即报即批，不用见面、不用跑腿、没有人为干扰，真正 24 小时不关门、不打烊，什么时候都可以上网申报，电脑自动审批，即时获得审批结果——广西创新智能审批，在全国率先打造 24 小时“不打烊”网上政府。自治区住房和城乡建设厅、林业厅、自治区食品药品监督管理局先行先试，以智能审批模式替代传统的人工审批模式，推行企业和群众办事“网上申报、智能审批、即批即得、电子结果”的新型互联网办事模式，提高了政府质效，为群众带来了极大的便利。



图 智能审批系统界面

一、建设背景和总体思路

党中央和国务院在关于推进“互联网+政务服务”工作的决策部署中，要求在具体实施或操作中，必须改革传统的思维和工作模式，必须全面转到互联网和现代信息化技术上，才能真正实现“放管服”改革工作质的飞跃或变革。广西党委、政府高度重视，聚焦目标，主动作为，开拓思路，勇于创新，敢于担当，不断拓展工作领域和范围，不遗余力地进行政务服务创新，在全国率先打造 24 小时“不打烊”网上政府。

自 2007 年起，广西通过统一行政审批及电子监察通用软件，率先实现了全区范围行政审批统一信息化管理和行政效能电子监察，建立起区、市、县三级网络互联的行政审批及监察信息化体系，建立了“一次性告之、限时办结和责任追究”三项制度，避免群众办事来回路、跑多次，办事项、结果网上公开，接受群众监督，建立群众办事现场和事后测评机制，了解办事群众真实感受。通过手机短信方式开展的自治区本级事后评议平均得分高达 98.5 分。2013 年底建立了广西网上政务服务中心，试行网上办事。广西网上政务服务能力在 2015 年名列全国第六，其中 4 个评估指标中的办事指南准确性指数全国第一。

广西一直以如何建立网上办事体系作为研究探索的重点课题。在总结区内外开展网上办事工作的基础上，广西于 2016 年底率先提出了要建设网上政府，印发了《加快推进网上政府服务工作实施方案》，明确了网上政府建设的工作思路和实现路径，确保网上政府建设落地见效。

在建设过程中，广西明确了电子政务协调发展的建设思路：一是加强基础设施和网络建设；二是推进业务系统建设及运行维护。在专业业务系统、专业数据库建立方面，由区直各职能部门牵头，统一标准、统一建设和统一应用。跨地区、跨部门、跨层级的信息系统建设和运行管理由自治区政府办公厅牵头负责。通过整合云广西电子政务内外网、计算中心、大数据存储等，目前，广西实现了国家、自治区、市、县四级网络的纵向连接和自治区 112 个区直部门与国家电子政务外网的横向连接，国家层面利用政务外网纵向部署全国性应用总数达到 35 个，自治区层面达 165 项。

实现智能审批，必须以信息共享和业务协同为基础，强化大数据建设及支撑。目前，广西已建成自治区政府电子政务数据交换与共享平台，打通了数据壁垒：截至 2017 年 9 月底，共联通 175 家单位，交换业务 1004.03 万笔，其中行政审批数据交换约 788.68 万件，一照一码（六证合一）约 58.63 万件。

二、主要做法和特点

（一）主要做法

注重电子政务发展的顶层设计。按照共建共享、互联互通要求做规划、搞设计，构建“一窗进出、双线协同、三向联办”审批服务格局。广西先后制定了《全区电子政务协调发展实施意见》、《推进政务数据共享开放和业务协同工作方案》、《广西政务信息资源共享管理暂行办法》等一系列电子政务总体规划、政府网站、电子公文、网络建设、安全保密等指导文件，提出了电子政务发展的总体要求和发展目标，明确了广西全区政府系统电子政务工作重点

及任务分工，推行电子政务行政管理和项目建设“建管”分离。此外还制定了《党政机关电子公文传输交换规范》广西地方标准，该标准是全国第一个省级党政机关电子公文传输交换标准。

基于业务办理是政务服务全流程的核心及关键制约环节，广西将业务办理信息化建设作为推进“互联网+政务服务”的重点，明确要充分发挥现代信息网络技术，以智能审批模式替代传统的人工审批模式，即推行企业和群众办事“网上申报、智能审批、电子结果”的新型互联网办事模式，该系统已于2017年10月上线试运行，首先在自治区本级和南宁市、贵港市、南宁市横县、贵港市覃塘区先行试点审批智能化和审管一体化，试点成功后，将从2018年起在全区全面铺开，实现智能审批、智能审管全覆盖。

首批实现智能审批的事项包括林木种子生产经营许可证的核发，安全生产管理三类人员电子证核发、变更、注销、延续和执业药师再次注册。在推进智能审批信息化系统的建设过程中，重点探索了常规审批类型、带前置许可类型、涉及与国家部委信息共享类型。

1. 常规许可类型。即群众提交申请材料，相关部门审批的方式。这是群众办事最普遍的模式，对这种行政许可类型的智能审批，我们选择了广西区林业厅林业种子生产经营许可证核发和日常管理等三个行政许可项目进行试点，目前已完成信息系统的开发，审批结果电子化的方式，以及相关管理办法的调整等配套工作，按计划近日投入试运行。

2. 无申请自动许可和带前置许可类型。无申请自动许可，是指在规定的时间内，智能审批系统根据群众的相关条件情况（通过信息共享获取），自动判定是否给予许可或不予许可的过程。带前置许可类型是我们这次推进智能审批的重中之重，是为今后推进投资项目智能审批提供借鉴。以上这两种类型的智能审批，广西住房城乡建设厅首先进行探索，项目有施工单位主要负责人、项目负责人、专职安全生产员安全生产考核和日常管理，目前系统也已开发完成，即可投入运行。

3. 涉及与国家部委业务协同和信息共享类型。

这种类型，涉及到与上级国家部委办的信息系统的互联互通，以及业务协同和信息共享，需要解决的问题较多，难度也最大。我们安排广西食品药品监督管理局进行试点，项目是执业医师注册—再次注册职业医生和智能监管。由于涉及与国家部门的沟通协调，目前地方部分基本完成，与国家的互联和业务协同正在协商中。

（二）主要特点

智能化审批使政府服务办事方式发生了变化，具有四个特点：一是转变管理服务理念，将审批建立在诚信的基础之上。二是提高审批效率，即时审批。三是强化事中事后监管，将

材料的真事性有效性审查归入审批后监管环节，将提交虚假无效材料的，其失信信息自动在诚信系统公开，受失信惩戒。四是审批便利快捷，不受人为因素影响，进一步提升政府公信力和服务能力。

三、社会效益

目前，广西共有 10 多项行政审批事项提供了智能审批和智能监管应用，覆盖自治区、市、县三级，在全国率先打造了 24 小时“不打烊”网上政府，以智能审批模式替代传统的人工审批模式，推行企业和群众办事“网上申报、智能审批、即批即得、电子结果”的新型互联网办事模式，提高了政府质效，极大方便了群众。截至 2017 年 11 月 5 日，通过智能审批“秒批”群众申请的事项已达 1022 件。已为数百名群众和企业提供了便利服务，赢得了办事人员的交口称赞。

智能审批系统上线以来，受到从中央媒体、地方媒体的高度关注，《人民日报》、《广西日报》、广西电视台、广西新闻网、《南国早报》等多家主流媒体在重要版面和时段对广西推出智能审批系统，打造 24 小时“不打烊”网上政府进行了全方位、多角度的报道和解读，社会影响广泛。中国政府网也转载了相关报道。



图 人民日报发表文章报道广西 24 小时“不打烊”网上政府

四、下步计划

接下来，审批智能化和审管一体化信息系统将作为今后推进行政审批制度改革的重点，将与全区一体化网上政务服务平台构建“一张网”，企业和群众通过自治区政府门户网站上

的“一张网”统一入口，提交智能审批事项相关材料后，审批智能化信息系统立即自动给出电子化审批结果，可即时打印具有二维码的审批结果通知书，实现群众办事“零跑腿”和政府办事“365天×24小时”不间断全天候服务，变“群众跑腿”为“数据跑路”，变“群众来回跑”为“系统协同办”，变“被动服务”为“主动服务”，为“大众创业、万众创新”营造优良的政务服务环境，更大激发市场活力和社会创造力，推动政府治理智能化。

同时，根据“审批更简、监管更严、服务更优”的原则要求，还将以信息技术为支撑，强化事中事后监管。在确保审管分离的行政管理要求前提下，通过统筹协调，加强顶层设计，推进审批和事中事后监督管理系统一体化建设及应用，打通行政审批和事中事后监督管理信息系统之间的联系，推进审批和监管之间的业务协同及信息共享，建立全流程信息化的行政审批和监督管理一体化信息系统，做到监管更强，服务更优。

九、海南省政府门户网站

基于“惠民一卡通”的大数据应用

为了认真贯彻国务院关于全面推进政务公开工作的有关要求，进一步推进海南省政务公开工作向农村基层延伸，打造“阳光村务”，海南省工信厅依托省政府网站群体系和省数据共享平台采集省财政厅的“惠民一卡通”数据，运用“互联网+”模式搭建村务公开平台，打通政府服务群众“最后一公里”。

每年省委、省政府都会为老百姓做许多实在的事，惠民补贴资金发放就是一件和群众利益息息相关的事情，我省的惠民资金都是通过省财政厅惠民一卡通来发放。那么怎么样申请？在哪里查询？怎么样查询？怎么样公示？发放是否公平？这些问题，就通过村务公开平台来“阳光公示、广而告之”。

一、主要做法

通过数据共享平台从省财政厅获取民政、教育、医疗等二十九个部门的政务资源数据，经过整理、清洗、脱敏后对外公开。



图 政务资源数据

二、主要亮点

1、数据来源及时准确。目前已发放 146 亿元，采集三千多万条数据，惠及 187 万人，补贴项目涵盖高龄补贴、医疗救助、低保补助等一千多项，覆盖 18 个市县。



图 惠民补贴资金发放

2、公开内容全面细致。包括惠民事项、个人补贴、村财信息、四议两公开等内容。



图 惠民补贴公开

(1) 惠民事项公开。把与村民息息相关的信息实行“阳光”公示，既能保证村民及时了解和跟进惠民事项信息，又能保证村民有效行使监督权。防止出现“关系保”、“人情保”、“错保”现象。



图 惠民事项公开

(2) 个人补贴查询。为方便村民及时了解惠民补贴资金发放情况，村民可通过输入姓名和身份证号码，即可查询本人的所有补贴信息。同时，可对比同类别同村人的补贴信息以及其他类别的补贴信息，使惠民补贴发放更加公开、透明和规范。



图 个人补贴查询

（3）财务公开。农村财务公开是加强农村民主管理、民主监督，抓源治本、防止腐败的重要举措。把群众最为关心的财务收支情况全面予以公开，每月定期公开村财务每笔的收支明细情况。既避免财务公开重形式、轻实效现象，又能简明、真实地公开“晒账单”，给全体村民一本“明白账”。

2017年度村集体经济组织财务公开表					
编制单位：[C000]东方市感城镇感城村村民委员会			2017年5月		单位：元
项 目	本月数	本年累计数	项 目	本月数	本年累计数
一、上年现金银行余额		2161979.47	公务接待费	0	0
二、当年收入合计	20712	592540.98	村干部生活及其他补助	0	8400
其中：1、经营收入	0	0	支农生产补贴	0	0
2、发包及上交收入	0	15950	工作午餐	0	10889
承包金	0	15950	助学金	0	0
企业上交利润	0	0	困难、五保户救济	0	0
3、补助收入	20712	574580	捐赠支出	0	0
4、其他收入	0	2010.98	集体收入分配	0	0
5、投资收益	0	0	文体活动支出	0	5300
三、经营支出小计	38750.54	796788.44	其他公益支出	0	0
1、经营支出小计	0	0	廉租房	0	24780
2、管理费用、其他支出小计	38750.54	796788.44	垃圾处理费	0	0
办公费	0	5576	工程建设类支出	0	0
水 电 费	0	2096.97	其他费用支出	38750.54	729894.47
物业管理费	0	0			
交通、差旅费	0	8650			

图 村财务公开

(4) 决策实施公开查询。凡是村级重大事务和与农民群众切身利益相关的事项，都是按照“四议”、“两公开”的程序决策实施（如：村集体土地承包、宅基地申报、重大工程项目等）。所以公开“四议两公开”事项的决议和过程会议纪要，既保证群众的知情权、参与权和监督权，又有利于保证干部想干事、会干事、干好事。

四议两公开		>>
[四议两公开]会议讨论确定妇女代表	2017-09-28	
[四议两公开]会议讨论排查隐患情况	2017-09-28	
[四议两公开]两委干部及村民代表会议讨论本村扶贫户的确认	2017-09-28	
[四议两公开]传达布鲁氏菌病防治工作	2017-09-28	
[四议两公开]两委会议讨论关于赵赞昌与周秀福宅基地纠纷调查的会议	2017-09-28	
[四议两公开]关于三家镇2017年软弱涣散党组织和“村霸”整治工作方案精神	2017-09-28	

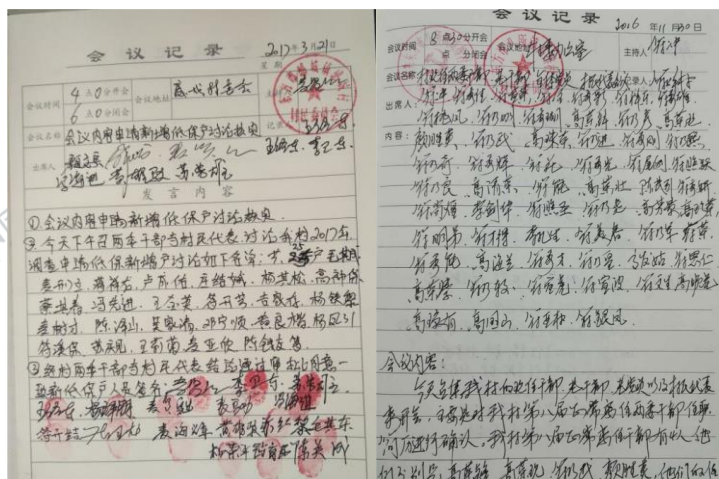


图 决策实施公开查询

3、传播渠道多种多样。利用互联网+技术，提供网站、手机客户端、微信、短信等多种渠道向群众广而告之，解决老百姓“在哪查，怎么查”的问题，保障村民对村级事务的知情权、参与权和监督权。



图 多样的传播渠道

4、信息采集的便捷性。信息采集的方式除了常用的电脑采集之外，我们针对农村基层电脑普及率不高的现象，开发手机内容管理功能，通过手机拍照、录像、录音方式，方便快捷地采集会议记录、现场采访、农产品供求等信息，实现信息一次采编多种终端（PC、手机、平板）使用。

三、制度保障

海南省人民政府出台《海南省政务信息整合共享专项行动实施方案》（琼府〔2017〕77号）文件，着力解决政务信息系统建设各自为政的突出问题，推动政务公共数据共享开放，形成全省“一盘棋”的大数据发展格局。

海南省人民政府办公厅出台《关于 2015 年海南省政府信息公开工作要点的通知》（琼府办〔2015〕65 号）文件，提出“推进社会救助信息公开。重点做好城乡低保、特困人员供养、医疗救助、临时救助等信息公开工作；实行救助实施过程公开，加大救助对象人数、救助标准、补助水平和资金支出等信息公开力度。”

海南省人民政府办公厅出台《关于海南省政务信息资源共享管理办法的通知》（琼府办〔2014〕176 号）文件，提出“政务部门采集信息应当遵循“一数一源”的原则，不得重复采集，多头采集。政务部门应当按照信息采集、发布、维护的规范和程序，将采集的信息进行电子化记录、存储和使用，确保信息真实、可靠、完整、及时。”

试点市县(海南省东方市、万宁市)出台相关制度,建立起长效的信息保障及监督机制,由镇党委督促村支部承担起信息内容的主体责任,监督村委会及时、全面地发布各项信息。

四、成效分析

目前村务公开工作已在东方市、万宁市、洋浦等地开展应用。这标志着我省村务公开的方式已经由传统的大字报形式逐渐转变为更加高效的互联网模式,通过互联网+大数据进一步丰富信息公开的内容,为村务公开拓宽渠道。

以“让群众明白,促干部清正”为出发点,以“与群众利益息息相关的信息及时公开”为原则,实现“全民监督、信息促廉”目标。村务公开工作让村级财务、惠民补贴、社情民意等“敏感”信息得到彻底、及时和全面的公开,权力只有在阳光下运行,才能被约束,“阳光村务”对农村基层存在贪腐和执法不公等问题形成震慑,促使农村两委进一步抓好党风廉政建设工作。

东方市全面推广村务公开后,成效已经渐显:农村信访量同比下降 37%,2016 年 10 个乡镇“党风政风行风”社会评价群众满意度测评提高 13.36%。

十、四川省政府门户网站

政府信息公开“八统一” 打造政府网站的“蓄水池”

随着互联网越来越深的进入社会各个领域,政府网站作为线上政府载体的核心地位也越来越突出,需要成为更加全面的政务公开平台、更加权威的政策发布解读平台、更加便捷的办事服务平台、更加及时的舆论引导和回应关切平台。

内容集约的基础是底层数据互联互通。四川省人民政府网站内容原则上来自各地、各部门政府产生的可公开的政务信息。为形成全省科学化、规范化、标准化的政府信息公开库,按照“上下同步、规范统一、高效汇集、协同共享”的指导思想,四川大力推动全省政务信息资源共享平台及公共信息资源开放平台建设,统一编制元数据标准,组织各部门梳理共享及开放目录,搭建政府网站集约化平台数据供给渠道。

四川省政府信息公开目录管理系统

地区: 四川省

部门: 四川省人民政府办公厅
四川省发展和改革委员会
四川省经济和信息化委员会
四川省民族事务委员会
四川省政府国有资产监督管理委员会
四川省教育厅
四川省科学技术厅

所选地区: 四川省

登录名: admin1

密码:

验证码: XJCK 点击更换验证码

登录 取消

帮助
版本号: 2.1.2

图 网站信息公开目录管理系统

在政府信息公开领域率先突破，搭建省、市、县三级统一的政府信息公开目录管理系统，在全省推行政府信息公开“八统一”建设，即统一平台（四川省政府信息公开目录管理系统）、统一工作流程（固化三审制度）、统一分类体系（固定“组配类目”和灵活“二次聚类”）、统一核心元数据（12个核心元数据项）、统一展现形式（统一以列表形式、简要形式、细览形式展现）、统一填报格式（按照统一的格式、要素要求填报）、统一数据库（全省政府网站后台数据库实现互联互通、信息共享）、统一监管（对信息填报、审核、公开情况通过统计分析，及时掌握情况进行监管）。



图 八统一平台示意图

“八统一”建设既提高了政府信息公开内容的规范化水平，又确保了信息公开目录数据的实时更新，仅 2016 年全省共计公开了政府信息 450 万余条。在此基础上又围绕医疗卫生、涉税涉旅、三医联动资金监管、行政审批改革、商事服务、基础地理信息等重点领域积极开展跨部门专题信息共享试点，不断完善数据共享交换机制，有效打破政府网站与业务系统之间的信息壁垒。

通过四川省政府信息公开目录管理系统形成的政府信息公开库，有效保障四川省人民政府网站信息的权威性、准确性和及时性，实现跨部门、跨地区政府公开信息资源共享，极大的丰富网站信息内容。



图 宣传重大决策活动, 抓好部署贯彻落实

3 月 8 日上午，习近平总书记来到十二届全国人大五次会议四川代表团看望代表，与大家共商国是并发表重要讲话，对进一步做好四川工作指明了前进方向。为学习好、落实好总书记的讲话精神，确保中央大政方针和省委决策部署落到实处、见到实效，省政府网站通过政府信息公开目录管理系统将各地、各部门对讲话精神学习和工作开展情况汇聚，推出“深入推进农业供给侧结构性改革”、“全面创新改革”、“下绣花功夫 坚定不移打赢脱贫攻坚战”等专题。



图 加大政策解读力度, 便于公众理解传播

依托四川省政府信息公开目录管理系统的逐流程、逐环节、实时预警等监管功能，保障了省政府、省政府办公厅文件在纸质文件印毕后 2 小时内上网公开。省政府常务会议等重要会议、省领导重大活动信息在会议、活动结束后 24 小时内在省政府网站公开。



图 加大信息公开力度

重要政策文件和由政策制定参与者、媒体、专家学者撰写的解读评论文章同步上网，全方位、高效地做好对涉及社会民生重大政策的解读工作。



图 政策解读文章同步上网-1



重要政策文件和由政策制定参与者、媒体、专家学者撰写的解读评论文章同步上网。

图 政策解读文章同步上网-2

2016年,发布省政府常务会解读稿件223篇,制作图解22幅;涉及经济发展和社会公共利益的重要文件解读率达到100%,制作图解98幅。



图 强化信息及时发布,做好社会热点回应

2017年6月24日6时左右,阿坝州茂县叠溪镇新磨村发生高位山体垮塌,造成46户农房被掩埋、141人失联。灾害发生后,省委省政府高度重视。省政府网站第一时间启动应急响应,第一时间发布信息,及时推出“阿坝州茂县山体垮塌事件专题报道”。



图 网站专题报道

同时，来自茂县、阿坝州、省政府新闻办、省政府应急办、水利厅、交通运输厅、国土资源厅、省气象局等单位的相关信息通过四川省政府信息公开目录系统快速汇集，并通过微信、微博和手机客户端，形成“全覆盖、全方位、全天候、全景式”的跟踪报道，对群众关心的问题及时回应。为营造“万众一心、抢险救灾”的良好氛围，起到了积极引导舆论作用。

十一、贵州省政府门户网站

集约建设 整合共享

2014 年，《国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见》（国办发〔2014〕57 号）提出了推进政府网站集约化建设的要求，贵州省围绕开展大数据战略行动，依托电子政务外网和互联网，基于云上贵州系统平台，建成上线了中国·贵州政府门户网站云平台。该平台包括站群平台、统一数据交换平台和政务应用三大子系统，其中站群平台重点解决了数据的“聚集”问题，统一数据交换平台重点解决了数据的“融通”问题，政务应用重点解决了数据的“应用”问题，这三大子系统要解决的核心问题就是政府数据的“聚通用”。

一、主要做法

（一）加大整合力度，建设统一平台

各地各部门自建政府网站技术平台，数据标准各不相同，严重制约了政府网站的数据共享。针对这一问题，在中国·贵州政府门户网站云平台建设之初，就摒弃了各地各部门自建

平台的传统做法，目的就是通过建设全省统一平台，彻底消除政府网站数据开放共享的障碍，各地各部门只要接入使用全省统一平台，数据开放共享问题自然得到解决。我们重点做了三件事，一是强力推进整体迁移。贵州集约化的做法是自上而下，首先将省直部门网站和市、县政府门户网站整体迁移至中国·贵州政府门户网站云平台，目前该项工作已完成 70%。二是逐步开展分级整合。为保障政府门户网站的内容支撑在省直部门和市、县门户网站完成整体迁移后，由各级政府办公厅（室）分级负责，继续向下延伸，将本级政府的各相关职能部门网站整合到门户网站。三是积极引导规范关停。基层部门的信息化能力弱，特别是县级部门和乡镇街道等基层网站支撑运营能力更是薄弱，对这些网站，我们能关一家就关一家，尽量不保留。普查工作开展以来，贵州已关停政府网站 4030 个，占原有政府网站总数的 88%，在全省 88 个县（市、区、特区）中，有不少县（市、区、特区）仅保留了政府门户网站。同时对全省新建政府网站，我们要求必须基于全省统一平台来建。通过减存量、控增量，集约化建设取得初步成效。

（二）完善标准规范，推进数据共享

任何一个应用系统都不可能满足各地各部门的所有个性化需求，政府网站必定要与各种各样的政务信息系统实现数据共享，集约化平台必须满足开放、兼容和可拓展的性能要求。对此，我们也做了三件事，一是建立完善标准规范。先后编制了《中国·贵州政府门户网站云平台数据交换标准》、《贵州省政府系统门户网站群栏目架构标准》等规范，并以文件形式印发，实现了中国·贵州政府门户网站云平台与其他政府网站技术平台、云工程之间数据交换共享制度化、规范化。当然，要形成完善的规范体系，还有大量的工作要做。二是大力推进全省政府网站数据共享工作。整体迁移的政府网站，数据交换自然得到解决，但对没有开展整体迁移的政府网站，我们也提出了明确要求，要求他们 2016 年底完成接口改造，实现与中国·贵州政府门户网站云平台数据打通共享，目前这项工作已全面完成。三是积极与省内其他云平台实现数据对接。在建设国家大数据综合试验区的背景下，贵州省不少省级部门结合自身业务建设了大量的云工程、云应用，我们围绕提升政府治理能力，积极探索“网上政府”集约化，在推进政府网站集约化建设的同时，将政府网站打造成全省省级云应用、云工程的总出口，与省内的电商云、旅游云、交通云、环保云等实现数据对接。比如，与贵州省网上办事大厅的数据对接就有 75 万余条，与贵州省公共资源交易平台的数据对接也达到 5 万余条。



图 网站云服务

（三）明确职责分工，建立安全机制

基于云计算平台建设全省统一技术平台，不管是针对云计算平台的建设单位，还是外包单位，都是一项全新的重大挑战，如何处理好集约化平台管理部门和平台上政府网站的主办、承办单位之间的职责，是当前集约化建设面临的重大难题。我们做了三件事。一是出台相关文件。在前期调研的基础上，制定了相关制度措施，保障了各级各部门的经费投入，明确了集约化平台的功能要点，提出了对应服务的价格参考，在财政分级负责的背景下，为全省大规模应用推广提供了政策支撑。二是搭建运维系统。随着云平台政府网站数量的不断增加，功能问题和服务需求也将成倍增加，为确保问题和需求的解决效率和解决质量，我们运用大数据手段，搭建了运维服务系统，对各地各部门提出的服务需求，实行全程跟踪办理。三是优化部署方式。信息安全无小事，将全省政府网站集中在一个篮子里面，出不得半点闪失。针对并发量高的问题，我们采取了分布式部署的做法。同时采取前、后端分离部署的方式，将后端部署在电子政务外网，极大地增强了平台的安全稳定性。与此同时，我们搭建了云平台资源和安全辅助管控平台，加强了对服务器资源及云平台运行情况的监测，强化了安全应急预警。

二、取得成效

（一）降低了运维成本

以往的政府网站建设，需要承担从硬件采购到设备维护，从软件管理到信息保障等政府网站“建设、管理、应用”全流程业务，不仅内容复杂，而且还需耗费大量精力，对建设运维人员素质要求也比较高。集约化建设后，不仅积聚了海量数据，还给各部门减轻了以往自建网站而产生的建设、运维负担和安全风险，让大家能够集中精力抓好内容保障，更加注重政府网站的内容建设。节约资金方面，以贵州省六盘水市政府门户网站为例，通过集约化建

设,相比原来的建设费用及硬件资源消耗,每年可节约 80 余万元,极大减少了政府部门的资金投入。

（二）提高了工作效率

政府网站集约化建设后,数据统一在一个平台汇聚,通过数据交换平台实现了资源的共享共用,可进行后台推送和抓取,实现了全媒体一键推送,即同一条信息可推送至移动端、微博、微信、报纸、大屏,这些业务流程的统筹规范,大大提高了工作效率。比如,国务院办公厅要求公开发布的政府文件,要第一时间在政府网站发布,各地各部门要形成联动机制,及时转载国务院文件和国务院重要信息。政府网站集约化建设以后,这项工作变得便捷高效,一份文件、一条信息只需在云平台编排,其他地方可直接调用,不需要再重复进行编排,不仅节省了时间,而且大大提高了效率,避免了各地各部门在重复编排过程中产生的低级错误。再比如,我们基于省电子政务网搭建了全省政府系统公务人员学习、办公、管理的总平台,集约化建设后,如果同一条信息需要在两个平台发布,仅需在一边编排,就可点击推送到另一平台发布,不再重复劳动。



图 网站全媒体一键推送

（三）深化了功能应用

一是直接使用厅局已经整合了的数据。比如“权力清单”以前是省政府法制办在负责,现在调整到了省编委办,我们就主动和他们对接,请它们先整合省政府各组成部门和直属机构的权力清单,我们再通过数据打通等方式直接调用它们的数据,只要他们更新,省政府网站上的数据就自然得到同时更新,无需二次录入,增强了信息内容的准确性和时效性。

二是整合全省政府网站重点数据进行集中展示。在省政府网站首页，我们突出展示了人事信息栏目，这个栏目不仅展示了省级层面的人事任免、任前公示、公务员招考等，还展示了省政府各部门、直属机构网站和各市（州）政府的人事信息，真正实现了在一个页面展示全省人事信息的目的。

三是在一级栏目开设了商务投资栏目，便利企业。通过与省投资促进局、省公共资源交易中心共建，调取了贵州省重点产业类别信息，包括绿色经济“四型”产业、五大新兴产业、5个100工程等项目信息。同时还开设了投资动态、地方招商动态、投资服务平台等栏目。与贵州省公共资源交易平台实现了底层数据打通，整合了交易公告、全流程公开、法人信息查询、资源库统计分析等内容。



图 商务投资栏目

四是在一级栏目开设了办事服务栏目，便利公众。我们充分整合省网上办事大厅的相关数据内容，主要提供省网上办事大厅的智能导航、智能查询、智能问答等机器人服务内容，便于公众查找。目前我们的应急平台、公共资源交易平台、督查督办平台等均是按照这一思路规划建设的。同时，我们正在开发建设的省“政民互动”平台也是这样做的。



图 办事服务与网上办事大厅整合

（四）强化了安全稳定

各地各部门自建政府网站，安全保障方面既缺乏专业技术人员、又缺乏科学的监管平台，集约化建设后，我们引进了专业技术团队，部署了必要的监测系统，实现了对云平台的安全可控。与此同时，会同省公安厅网络安全保卫大队、省网信办等相关部门，整合了监测平台和手段，针对集约化平台建立全方位、多角度、常态化的安全监管体系，确保了平台安全稳定运行。

三、几点启示

（一）科学的顶层设计是前提

贵州省政府网站集约化建设是 2014 年初启动的，在此之前并没有类似的案例和典型经验做参考，要高标准、高质量推进政府网站集约化建设，编制一个科学的顶层设计十分必要。为此，2014 年，贵州省政府办公厅以建设应用电子政务云为契机，建政府网站集约化建设进行统筹考虑，编制了《贵州省电子政务云顶层设计》，其中政府网站集约化建设就是重要组成部分。

（二）强力的政策措施是关键

开展政府网站集约化建设，特别是实施整体迁移，没有强有力的政策引导，很难取得实质性进展。为加快全省政府网站的集约化建设，贵州省政府办公厅先后印发了《贵州省各级政府门户网站集约化建设方案》、《贵州省政府门户网站集约化建设推广实施方案》等政策文件，明确了全省政府网站的集约化建设的总目标、时间表、线路图。同时，大力支持南明、息烽等县市区率先迁移至云平台，积极支持六盘水市、黔东南州等整市（州）向云平台迁移，通过样板先行、政策引导等方面，全省政府网站集约化建设取得了明显进展。

（三）完备的工作机制是保障

信息化建设保障工作不仅是硬件层面的，也有软件层面的，更有政策层面的。运维服务和安全保障是政府网站集约化建设的两个难点，为切实破解这两个难题，贵州省不仅搭建了运维服务平台，还完善了从服务器端、应用层、网络层、客户端全方位的安全保障体系。此外，以分级购买服务的方式建设全省统一的政府网站技术平台，资金如何解决是个难题，贵州省先行先试制定了相关制度措施，保障了各级各部门的经费投入。

第九章 市级政府门户网站优秀创新案例

一、哈尔滨市政府门户网站

哈尔滨市政府数据开放平台简介

一、展现功能

在“中国哈尔滨”政府门户网站建立数据开放专栏(<http://data.harbin.gov.cn>)。专栏共设置数据目录、数据服务、应用示范、数据分析、互动交流、开发者中心、数据搜索等七个栏目,为深入挖掘政府数据资源、推动社会创新应用提供便捷服务。



图 数据开放专栏

二、做法模式

2016 年四季度以来,哈尔滨市政府坚持以作风转变树形象,优企惠民求实效,把加快推进政府数据资源开放步伐,提高开放数据质量,推动数据资源的流通应用,作为助力产业转型升级和社会治理创新的重要举措,作为提升政府治理能力和民生服务水平的重要途径,作为推动大众创新和万众创业的重要抓手,在经济建设、民生服务、教育科技和文体休闲等关注度、影响面大的 14 个重要领域实现政府数据资源向社会开放,到目前,在“中国哈

尔滨”政府门户网站数据开放专栏，全市 53 个政府部门共开放 659 个数据集，数据量达到 329 万条。全市政府数据向社会开放推进有序、成效显著，整体水平已经步入全国前列。

一是在国内率先提出并建立政府数据开放目录负面清单。依据政府信息公开规定，按照“开放为常态，不开放为例外”的原则，经梳理数据类别和审核，形成了涉及 53 个市级部门、共 366 个数据项的全市政府数据开放目录负面清单，以便负面清单之外的数据全部向社会开放。

二是以负面清单为“红线”政府数据实现应开尽开。截至目前，全市 53 个政府部门共开放 659 个数据集，涉及经济建设、民生服务、教育科技和文体休闲等关注度高、影响面大的 14 个重点领域，数据量达到 329 万条。

三是在“中国哈尔滨”政府门户网站建立数据开放专栏。专栏共设置数据目录、数据服务、应用示范、数据分析、互动交流、开发者中心、数据搜索等七个栏目，为深入挖掘政府数据资源、推动社会创新应用提供便捷服务。

四是强化督办检查。市政府办公厅把数据开放工作列入市政府督办事项，实行台账管理；各部门倒排工期，卡准时间节点，深入搜集整理数据，按时上报，确保了政府数据开放工作有序推进。

五是开展政府数据开放“回头看”工作。通过政府数据开放“回头看”工作，及时发现并纠正已开放数据中的残缺数据、错误数据和重复数据，解决数据开放工作中的隐患和漏洞；进一步围绕社会关注的重点领域深度挖掘政府数据，提高数据开放规模、厚度和精度；完善数据开放工作管理体系，实现政府数据向社会开放工作常态化，为深入挖掘政府数据资源、推动社会创新应用提供便捷服务。

为贯彻落实省委、市委提出的实施创新驱动发展战略，巩固我市政府数据开放工作成果，进一步提高政府数据开放工作的质量，引导社会深入挖掘、充分利用政府大数据，有效降低政府管理服务成本和社会运行成本，激发创新潜力，集聚创业资源，共同打造为中小企业和创客提供交流展示、产融对接、项目孵化的平台，发掘和培育一批“双创”优秀项目和优秀团队，9 月启动 2017 哈尔滨“浪潮杯”大数据应用创新大赛。

三、效益效果

一是构建服务型政府，推动政府透明化进程。通过数据开放使信息资源在政府与公众之间重新优化分配，改变过去公民与政府之间的信息不对称、不平衡的状况，使公民与政府能够共享政府信息资源，享受个性化的信息服务，依据公开的信息数据与政府进行及时、有效的沟通，透明、参与和协作的机制构成了更加民主和有效的政府的基本框架。政府部门在

行使职责过程中积累了大量的数据信息，这些信息可以概括社会发展的轨迹，也可以作为未来发展的重要参考，对于这些数据信息的分析和解读，有助于政府与公众更好地理解社会进步的根源，进而促进社会的全面发展。

二是满足公众需求，提高对政府满意度。政府数据开放的一个核心目的就是更好地满足公众的需求，通过政府开放数据，促进公共服务领域提供更好的服务，通过政府数据的免费使用来带动创新，创造出一些有助于大众更好地适应现代生活的实用工具和产品，提高社会的政府满意度。

三是对提高社会治理现代化的作用。通过政府数据开放平台，既形成一个防止政府犯下错误的监督力量，又最大限度地调动社会公众的积极性，激发社会活力，使公民愿意承担公共责任、参与公共事务以及约束自身行为。

四是带动新兴产业的发展，推动产业升级。政府数据的开放，对于带动移动互联网产业、大数据产业及数据服务产业的发展有着重要意义。社会化力量利用政府数据，开发对社会公众有实用价值的应用，既为社会中小企业提供了创造的平台，又为社会公众的生活带来了实实在在的便利。数据开放平台通过开放接口，彻底改写了开发者使用政府数据库的模式，直接调用政府部门正在维护的数据库，可以简化使用政府数据的环节、减少使用政府数据的成本，更重要的是，它免去了数据更新、维护的困难，降低创新的门槛，推动网络经济的发展。

五是与智慧城市的战略整合，推动智慧城市落地。开放数据是数据挖掘的重要来源，城市数据来自市民和政府，城市数据服务于市民和政府。只有开放数据，才能使智慧城市的数据收集更全面，才能让数据更好地服务于智慧城市建设。

5 月份哈尔滨日报、新晚报、龙广新闻频道（FM94.6）、哈尔滨电视台分别就全市政府数据开放工作进行了专题报道。数据开放平台基础上启动的大数据应用创新大赛是深入推进大数据发展的有益尝试，通过大数据创新应用大赛培育一批创新队伍，构建一个创新及产业化应用平台，催生新产品、新技术、新模式和新业态，促进大中小企业协同创新发展；通过大赛将数据开放和大数据的概念和价值展现普及到政府、企业、科研机构和普通公众等各个社会层面，并藉此建立一种开放、共享、合作、共创的数据开放和大数据发展的社会氛围和生态体系，推进哈尔滨大数据产业快速发展，带动产业结构转型升级，推动全市经济的振兴发展。

四、制度机制

注重顶层设计，制定出台了《哈尔滨市推进政府数据向社会开放工作实施方案》，起草完成了《哈尔滨市推进政府数据向社会开放管理暂行办法》，明确了工作原则、工作目标、工作任务，确定了工作责任、标准规范及保障措施，为政府数据开放提供了制度保障和技术支撑。确定由市政府办公厅负责统筹协调、督办检查；市工信委负责制定数据开放目录编制指南，建立全市数据开放平台及平台日常运行维护；市法制办负责法律把关；市政府各部门负责编制本部门负面清单，梳理并提交开放数据。各部门围绕不涉及国家机密、商业秘密、个人隐私为前提，全面梳理工作业务所涉及的数据类别，制定负面清单，经审核组确认，形成了全市政府数据开放目录负面清单。保证了开放数据的安全，同时也保证了数据开放不留“死角”，做到应开尽开。

五、可推广性

“数据开放平台”充分利用哈尔滨市现有的电子政务网络和软硬件基础设施和运行支撑平台，整合对接现有企业服务相关系统资源，建设标准规范和服务运维体系，所遵循的以下建设思路值得推广。一是发布《哈尔滨市政府开放数据管理办法》，明确数据集开放范围、条件和约束以及数据责任等；二是为各部门开放数据工作设定清晰的前进方向，规定时间明确所有共建部门的开放数据工作步骤；三是建立统一的“数据开放平台”并确保所有的数据集都通过“数据开放平台”进行发布；四是结合对公众和社会的调查和交流沟通，明确优先开放的数据集，征求公众和社会意见完善开放数据政策；五是以数据开放为主、提供服务为辅，提供基于整合、挖掘开放数据可视化检索服务；六是提供经验和工具分享的途径，为开放数据使用创新者提供有力支持。七是进一步推进政府数据开放力度，引导和鼓励社会对政府数据资源进行增值挖掘，努力实现数据开放、大数据应用、项目落地孵化三位一体的目标，共同促进大数据产业和应用创新快速发展。

二、青岛市政府门户网站

铸造信用服务平台 助力信用青岛建设

2017年，青岛市按照国家有关部署，深入推进公共信用信息平台建设，加快推进公共信用信息归集、共享和利用，助力青岛社会信用体系建设。公共信用信息已广泛应用到行政

管理和公共服务的多个领域，并向社会提供公共信用信息“一站式”查询服务，“让守信者一路绿灯，让失信者寸步难行”的氛围已初步形成。

一、公共信用信息平台建设情况

根据国务院《社会信用体系建设规划纲要（2014-2020）》和青岛市信用办《青岛市公共信用信息平台建设总体方案》有关要求，青岛市建成公共信用信息平台（包括“信用青岛”网站和个人、企业法人、非企业法人三大公共信用信息数据库以及公共信用信息交换共享平台），整理归集我市信用信息资源，为自然人和法人建立了信用记录，向社会提供信用信息公示和查询等服务，并在行政管理和公共服务中加强信用信息共享，推进公共信用信息的应用。

（一）公共信用信息交换共享平台建设

公共信用信息交换共享平台定位于信用信息的归集、展示及共享平台，功能主要包括信用信息归集、信用信息共享、信用目录展示、信用信息查询、异议处理、守信激励、失信惩戒等，对各部门使用公共信用信息进行联合惩戒情况进行跟踪和监督，并与青岛市政务信息资源交换共享平台结合，实现信用信息在全市范围内共享。

2016年青岛市形成了市、区（市）两级虚拟化部署方案，为10个区市做了部署，建成全市统一的公共信用信息交换共享平台。

2016年底实现与省公共信用信息平台的技术对接。2017年，按照省信用办《关于加快推进全省信用信息数据归集工作的通知》要求，将我市归集的信用信息全量上报到省公共信用信息平台，累计上报公共信用信息数据1.15亿条。



图 公共信用信息交换共享平台

（二）“信用青岛”网站建设

“信用青岛”网站是政府褒扬诚信、惩罚失信的窗口，主要对外提供包括公共信用信息查询、信用宣传、信用动态展示、联合惩戒、守信激励、异议申请、行政许可和行政处罚等信用信息公示等服务，同时与青岛政务网用户体系集成，依托青岛政务网的实名认证功能，实现了企业非公开信息的查询功能。



图 “信用青岛”网站

此外，青岛市在青岛地区最大的网上新闻发布中心、最具传播价值新闻网站青岛新闻网开辟了“信用青岛”专栏，对青岛信用建设进行全面宣传。同时开通了“信用青岛”微信公众号，对诚信领域热点事件进行宣传，公众号集成信用公示和信用查询等功能，实现信用信息的实时获取和利用。



图 青岛新闻网“信用青岛”专栏



图 “信用青岛”微信公众号

（三）公共信用信息归集及数据库建设

2016年5月，青岛市组织开展公共信用信息“数据清单”编制工作，形成包含54个部门6155项信息的“数据清单”。10月印发《关于做好公共信用信息归集工作的通知》，组织部门继续按照“数据清单”归集信息。2017年，根据公共信用信息应用的需求，组织有关部门归集“清单”之外的重点领域信用信息。目前青岛市已归集57个部门2100项信息，共计1.15亿条记录。

我市对部门归集的信用信息进行梳理，建成了包括810万条人口基础信息的自然人数据库、包括39万条企业法人基础信息和180万条个体工商户等组织基础信息的企业法人数据库和包含1万余条非企业法人基础信息的非企业法人数据库。

序号	单位名称	信息类别	信息名称	信用主体	有效期限	公开属性	公开属性	数据来源	提供方式	更新周期
1	市委宣传 部（2 项）	监管类	全国、省、市、市文明单位名单	法人	长期	公开	公众公开	部门提供	数据文件	每年
		监管类	全国、省、市、市文明单位名单	法人	长期	公开	公众公开	部门提供	数据文件	每年
		公益类	青岛市志愿服务综合管理信息	自然人	长期	授权	授权查询	部门提供	数据库	实时
2	市发展改 革委（19 项）	登记类	企业投资项目备案信息	法人	长期	公开	公众公开	审批证照库	数据库	实时
			外商投资项目备案信息	法人	长期	公开	公众公开	审批证照库	数据库	实时
			企业境外投资项目备案信息	法人	长期	公开	公众公开	部门提供	数据库	实时
		监管类	权限内企业投资项目核准信息	法人	长期	公开	公众公开	审批证照库	数据库	实时
			权限内外商投资项目核准信息	法人	长期	公开	公众公开	审批证照库	数据库	实时
			免和确认信息	法人	长期	授权	授权查询	部门提供	数据库	实时
		监管类	青岛市工程研究中心（工程实验室）认定信息	法人	长期	公开	公众公开	部门提供	数据库	每月
			环境保护节能节水项目、专用设备确认信息	法人	长期	授权	授权查询	审批证照库	数据库	实时
			固定资产投资节能评估审查（非民用建筑类）信息	法人	长期	授权	授权查询	审批证照库	数据库	实时
		监管类	对电力、石油加工、化工、钢铁、有色金属和建材等企业未在规定的范围或期限内停止使用不符合国家规定的燃油发电机组或者燃油锅炉的处罚信息	法人	5年	公开	公众公开	部门提供	数据文件	实时
			对从事节能改造、设计、评估、检测、审计、认证等服务的机构提供虚假信息的处罚信息	法人	5年	公开	公众公开	部门提供	数据文件	实时
			对被监督单位非法实施的节能监督的处罚信息	法人	5年	公开	公众公开	部门提供	数据文件	实时
		监管类	对生产单位超过单位产品能耗限额标准用能、情节严重，经限期治理逾期不治理或者没有达到治理要求的处罚信息	法人	5年	公开	公众公开	部门提供	数据文件	实时
			对无照或者低于市场价格向本单位职工提供能源或者对能源消费实行包费制的或向本单位职工按照能源消费量给予补贴的处罚信息	法人	5年	公开	公众公开	部门提供	数据文件	实时
			对使用淘汰的用能设备、生产工艺、技术、材料的处罚信息	法人	5年	公开	公众公开	部门提供	数据文件	实时

图 青岛市公共信用信息“数据清单”

二、主要做法及建设成效

（一）统筹规划，加强平台建设

2015 年，公共信用“一网三库一平台”建设被列入青岛市全面深化改革工作要点，市信用办印发《青岛市公共信用信息平台建设总体方案》。公共信用信息平台坚持高起点规划、高水平建设，同时加强与现有电子政务系统的结合，成为我市公共信用体系建设的基础支撑平台。

青岛市社会信用体系建设工作领导小组办公室文件

青信用办〔2015〕3 号

关于印发《青岛市公共信用信息平台建设总体方案》的通知

各区（市）、市社会信用体系建设工作领导小组成员单位：
现将《青岛市公共信用信息平台建设总体方案》印发给你们，
请认真组织实施。

青岛市社会信用体系建设工作领导小组办公室
2015 年 12 月 9 日

图 青岛市公共信用信息平台建设总体方案

公共信用信息平台建成以来，在信用体系建设领域取得显著成效。截至目前，已有 34 个部门使用公共信用信息共享平台累计查询 5700 余次，信用信息已广泛应用到市场监管、检验检疫、政府资金审核、环境保护等多个领域。“信用青岛”网站已发布 53 个部门 246 万条信用信息，社会公众可在线“一站式”查询青岛市企业、非企业和重点人群等信用主体的信用记录，网站访问量接近 100 万次，单日最高访问量超过 7 万次。

（二）深化公共信用信息共享，加强部门间协同

市公共信用信息平台为各职能部门提供公共信用信息查询和共享服务，公共信用信息广泛应用到行政管理和公共服务中。实现了公共信用信息跨部门、跨层级共享，消除部门间的信息不对称，满足部门对公共信用信息需求，促进部门间的业务协同。部门通过使用公共信用信息，简化了办事手续，提高了监管效率，提升了服务水平，诞生了一大批典型的应用案例。

组织部门依法依规进行联合奖惩。对守信者进行联合激励，褒扬诚信典型，让守信者收到激励，得到便利和实惠。对失信者进行联合惩戒，形成“一处失信，处处受限”的新型信用约束局面，有效加快了社会信用建设进程。

（三）线上线下结合，公共信用信息服务更加便捷

一是完善公共信用信息查询制度，制定《青岛市公共信用信息查询管理暂行办法》。二是丰富公共信用信息查询渠道，线上通过“信用青岛”网站、微信公众号提供查询服务，并在青岛新闻网提供查询入口，用户可以足不出户查询公共信用信息。线下计划在行政审批大厅设立查询窗口，提供现场查询和报告打印服务。三是健全信用修复和异议处理机制，信用主体可通过“信用青岛”网站、微信公众号或查询窗口提出申请，为社会主体改正自身失信行为、纠正错误信息提供便利，促进社会主体更加注重自身的信用。四是加强信用信息公示。先后出台《青岛市行政许可和行政处罚等信用信息公示工作实施方案》《关于进一步加强行政许可和行政处罚信息公示工作的通知》等文件，加强行政许可、行政处罚等信用信息在“信用青岛”网站的公示，目前已公开公共信用信息 220 万余条，其中行政许可信息 79 万条，行政处罚信息 2.7 万条。

（四）传统媒体和自媒体宣传结合，扩大公共信用信息受众面

综合运用“信用青岛”网站、微信公众号等及时发布信用建设工作动态、信用热点事项、联合奖惩案例、诚信典型等信息，突出信用信息的实效性和针对性，及时将我市信用建设成

果宣传出去。借助青岛新闻网传播优势，开通“信用青岛”专栏，重点宣传信用知识，扩大信用宣传范围。在青岛电视台发布联合奖惩案例，利用媒体的力量推进公共信用信息平台建设和应用的宣传工作。



图 青岛电视台新闻报道

三、创新做法

（一）体制机制创新

2016年11月，青岛市确定市电政信息办职能增加“公共信用信息平台建设及公共信用信息归集、管理、共享和使用”，由此形成电子政务、大数据、信息资源、政务公开、政府网站、公共信用建设属同一部门管理的体制机制，使得电子政务、信息资源的建设成果可以迅速运用到公共信用信息平台建设和信息归集工作中，无需重复投入软硬件基础设施，提高了信息归集效率，仅用了半年时间就建成了全市统一的公共信用信息平台，实现了与全市多个部门业务系统的互联互通。

（二）多管齐下，大力推进信用信息公示工作

一是实现公共信用信息平台与行政审批平台、行政处罚平台互联互通。除少数使用专网办理行政许可和行政处罚的部门外，全市大多数部门的许可和处罚事项都已接入全市统一的行政审批平台、行政处罚平台，将这两个平台与公共信用信息平台联通，实现了大多数“双公示”数据在作出行政决定2个工作日内上网公示。

二是将“双公示”工作纳入全市综合考核。将区市、部门“双公示”数据报送情况纳入考核，建立了通报制度，部分区市将“双公示”工作纳入区（市）委督查，加大了“双公示”工作的推进力度。

三是开展市级层面的“双公示”第三方评估工作。2017年8月，青岛市邀请信用服务机构启动对青岛市“双公示”工作的独立第三方评估，本次评估为全面普查，评估对象包括40余个市级工作部门以及下辖的6区4市。

三、福州市政府门户网站

福州市市民公共服务平台

一、建设背景

伴随着现代电子政务的快速发展，以移动互联网和大数据为代表的新兴技术的广泛应用以及社会公众对公共服务和便民服务期望值的不断提高，市民服务领域正向广度、深度（个性细分）、速度、安全和互动的方向快速发展，现有的公共服务和便民服务体系已不能满足大众综合性、特色性、便捷性和参与性的需求，公共服务正在从追求数量转向追求质量，从追求功能转向追求效率，从追求普适性转向个性化发展。

因此，政府和市民都迫切需要一个能够聚合与市民日常工作、学习、生活、休闲和商务息息相关的全社会服务资源的服务平台，使得人人皆可通过各种近在身边的渠道（如：电脑、热线、移动终端等）随时、随地、按需地轻松获取各类社会服务。

二、建设内容

福州市市民公共服务平台，立足“便民、利民、惠民”，通过统一服务入口，以实名制诚信体系为支撑，以市民服务为中心，以民生为导向，将政府各类公共信息资源进行整合，运用移动互联网、大数据、云计算等新兴技术，与传统政民互动相结合，为市民提供综合性的公共服务，推动福州市创新发展和转型升级，适应互联网+时代跨界融合与城市变革的根本要求。进一步推动政府从管理型向服务型政府转变，实现被动的、单一的、分散的市民服务向主动的、多元的、一站式的市民服务转变，创新社会服务管理，促进社会诚信体系建设，营造良好的社会环境氛围，让广大市民最大程度地享受公平、均等的公共服务，提升福州市便民惠民公共服务水平。福州市市民公共服务平台包括公共技术支撑平台、渠道应用系统、服务数据接口、服务内容建设。其中，服务内容建设包括全流程网上办事服务、融合主题应用服务、互动沟通服务建设。

三、主要做法

福州市市民公共服务平台依托云计算、移动互联网技术架构的城市级信息融合服务平台，采用云服务的方式聚合政府服务资源、社会公共服务资源和社会便民服务资源，通过对网页、智能终端、服务热线、社区服务站等多渠道融合，为用户提供丰富信息产品和信息消费内容。

平台实现服务渠道电子化，信息融合服务新建的电子化服务渠道与现有的电子化服务渠道进行有机整合，实现部门之间的资源共享，避免重复建设。

平台服务体系建设主要以门户为主 App 为辅，以行政的方式要求各委办局配合信息融合服务相应的工作，市民可以通过平台获取最新的便民信息，并为了提高用户粘性不断提炼出高频次的用户服务，在实践中逐步完善和优化应用。

四、特色亮点

1、“全流程”网上办事：市民公共服务系统的全流程网上办事服务是指通过统一的服务入口，提供政务与公共服务办事事项的相关服务，服务内容包括办事导航、办事检索、热点服务、办事指南、办事表格的浏览及下载、办事预约、申办流水号中心，网上办事及结果查询等服务。



图 全流程网上办事服务

部门进行处理，并将处理结果反馈。对“人、地、物、事、情”等问题的及时处理，真正实现了公开、透明、有效的政民互动，体现了政府“执政为民、服务为民”的宗旨。

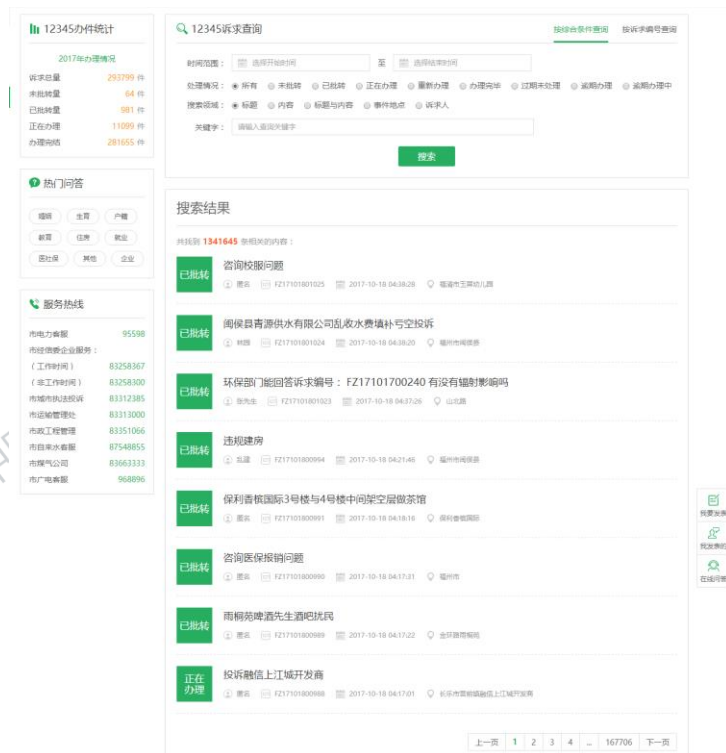


图 互动沟通服务

五、应用成效

福州市市民公共服务平台试运行以来，实现居家养老服务、医疗健康服务、交通出行服务、账单通服务、教育服务、劳动就业服务、婚育服务、房产服务、社区服务、文体体育活动、旅游度假服务、社保主题服务、驾照主题服务、汽车主题服务、户籍主题服务、生活服务等 17 个主题服务的应用。接入公积金、社保、医保、水电燃气费、车辆违章、实时公交、医院挂号预约等与市民生活相关基础数据。PC 端累计完成上线 88 项服务，APP 端累计完成上线 75 项服务，平台用户注册数累计达到 100.42 万，实名认证数累计达到 50.16 万。每周 PC 端于 APP 注册新增量在 0.2-0.5 万。PC 端前三名应用累计访问次数达到 2 万，APP 端前三名应用累计访问次数达到 12.6 万。PC 端每周浏览量在 4-5 万，独立访客在 1 万，APP 端每周浏览量在 8-10 万，活跃用户数在 0.5-1 万。

六、意义作用

针对各部门、各领域信息化分散建设造成资源浪费、信息孤岛，以致民生信息服务渠道分散、内容重复和质量不高等问题，建立福州市市民公共服务平台，整合面向市民的各种服务资源和渠道，创新民生服务提供模式，提升公共服务资源配置效率，使市民随时随地能够享受方便快捷的服务，实现信息便民惠民。

四、武汉市政府门户网站

武汉市工商局企业名称智能申报系统

“武汉市工商局企业名称智能申报系统”（以下简称系统）是武汉市全面启动实施“企业名称自主申报登记制度改革”而建设的面向企业的服务系统，借助该系统，申请人根据企业名称登记管理有关规定和登记规则，自助对自行拟定的名称进行查询比对，自主选择满意的企业名称，即取即得。在武汉申报企业名称更加快捷便利，工商部门工作效率显著提高。

一、主要做法

运用“互联网+”，深入推进“放管服”商事制度改革，全面实现了企业名称登记全程电子化。2014年，武汉市工商局积极响应国务院“互联网+政务服务”号召，借助大数据、云计算、移动互联网等手段，设计建设了基于总局禁限用词库、名称智能大数据引擎的企业名称智能申报系统。申报人可通过手机进行企业名称的申报，即时获得告知信息，企业办理起名时间缩短到5分钟，工商部门的工作量降低了80%，实现了企业名称登记全程电子化。

二、系统简介

“武汉市工商局企业名称智能申报系统”具备企业名称自主申报和企业名称开放查询两大功能，利用大数据、云计算、移动互联网等技术，满足申报人自助查询、自动比对、自主选择、自主申报的业务需求；借助本系统，申报人可以足不出户，随时随地办理名称申报业务。

1、操作简便

根据用户的使用方式，系统提供了电脑版和移动版的申报方式。

系统采用“四段式”名称录入，系统内置引擎自动对录入信息进行大数据过滤，对禁限用字词进行开放式拦截，申报人按照页面提示点选、录入行政区划、字号、行业和组织形式后，系统自动生成多个符合规范的企业名称，供申报人选择。



图 电脑版申报系统



图 移动版申报系统

申报人仅需填写少量必要信息，即可完成申报。

当场获得申报告知书，并且可以自助打印。

系统设计的申报名称过程极为简化，整个环节在 4 到 5 个弹出框中即可完成申报的交互；申报人办理名称业务的办结时间由原来的几天直接缩短为几分钟。

系统借助大数据云计算技术,按照相关规则对系统进行设置后,即可实现将原先的名称人工审核升级为大数据机器过滤,脱离人工干预,将工商部门人工审核工作量降低了 80%。

2、技术先进

积极响应国务院“互联网+政务服务”号召，借助大数据、云计算、移动互联网等技术，利用内嵌的大数据名称智能引擎，持续输出名称清理和规范化能力、字号禁限用比对分析能力、行业近似判断能力以及本地化的禁限用词库沉淀和建立能力，24 小时开放式拦截过滤不规范名称。

系统提供多重验证机制:

一是输入规范过滤。通过程序逻辑对输入的不符合通用规范汉字表及英文大小写字母、数字、异形字、繁体字等字号进行逻辑判定过滤（例如：“1.2.3”、“china”）。

二是明示禁限用比对。通过引擎将已输入的字号与明示禁限用词库比对，将驰名商标、领导人姓名、行政区划等明示禁用的字号进行过滤。（国家总局制定的禁限词库）。

行政区划	字号	行业	组织形式
武汉	世界银行	科技	有限公司

(请输入的字号等不得与企业名称禁限规则冲突，请避免序号)

■无行业表述(注册资金5000万以上,从事3人以上运营)

(请选择下列一项作为企业的名称)

- 武汉世界银行科技有限公司
- 世界银行(武汉)科技有限公司
- 世界银行科技(武汉)有限公司

我已阅读《企业名称自主申报须知》

提交名称申请

图 多重验证机制

三是开放深度分析过滤。通过名称智能引擎深度分析对不符合公序良俗的字号进行过滤（例如：“绿茶婊”、“买了个表”等）。



图 开放深度分析过滤

四是行业近似查重过滤。通过名称智能引擎对结合行业的字号进行深度分析，给出提示。



图 行业近似查重过滤

同时，通过云服务器自动采集互联网上的实时热点，利用机器学习持续自动提高引擎能力，使系统能够始终保持极高的拦截正确率；

三、亮点与创新

1、名称智能大数据引擎代替人工进行名称高效审核

采用自然语言计算和人工智能技术，通过名称大数据智能引擎，对原来需要人工识别判断的工作交由引擎和机器平台处理，一是大幅提高效率，二是统一了审核和评判标准。

2、毫秒级极速名称查重

名称查重 0.01 秒以内即可反馈查重结果，远优于其它省市局名称查重的反馈速度，为申报人提供更好的用户体验。

3、可视化名称智能监控中心

通过名称智能监控中心，业务处室可以实时对武汉市名称申报情况进行可视化管控，也可根据实际情况对名称干预。

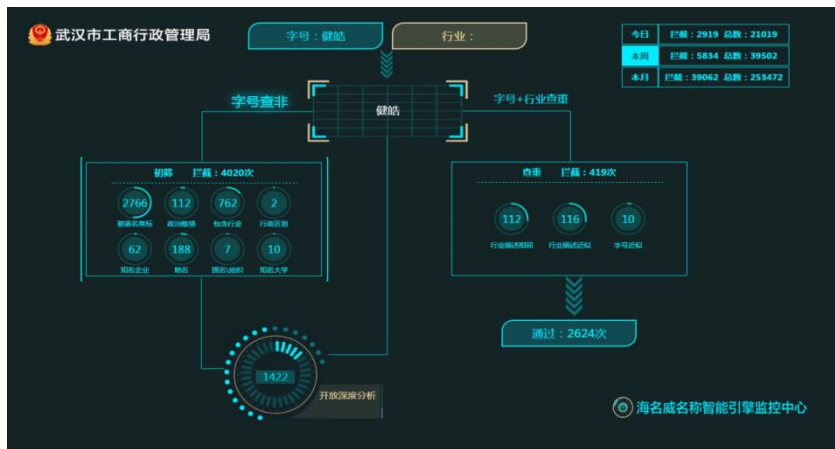


图 可视化智能监控

4、数据分析驱动业务

通过对申报用户的数据分析，一是可以对恶意申报行为进行有效控制，二是可以对已完成名称自主申报但未设立的数据进行分析，并将建议名单推送相关业务部门进行双创指导，激活申报人完成设立。

四、运用效果

系统上线后，最大程度上优化了名称申报的业务办理环节，让企业起名变得容易，起到降低市场主体准入门槛的作用，能够释放出市场的活力，激发人们的创业热情。2014 年以来，系统共受理网上申报 30.5 万件，其中 2015 年受理 8 万件，2016 年受理 11.5 万件，2017 年截至到 9 月份已受理 11 万件，年均增长 40%以上。目前，除有前置审批要求外，武汉市企业申办名称登记已全部实现网上办。

五、推广利用

系统采用独立应用、功能模块化的设计，以提供云服务的智能引擎接口方式，可与已有应用系统无缝衔接，易于推广复制。

五、长沙市政府门户网站

长沙市一体化人才综合服务信息平台助力创新创业人才高地

人才是经济社会发展的第一资源。长沙创建国家中心城市实现基本现代化，必须深入实施创新引领、开放崛起战略，始终坚持人才优先发展，统筹推进各类人才队伍建设，聚力打造创新创业人才高地，全面激发社会创造活力。2017 年 6 月底，长沙发布《长沙市建设创新创业人才高地的若干措施》，又称“长沙人才新政 22 条”，引发强烈社会反响，使长沙在全国性的“人才争夺战”中夺得先声、抢占先机。



图 市委文件

再好的政策，如果不落地，永远是一句空谈。2017 年 7 月长沙筹建长沙一体化人才综合服务信息平台。长沙市一体化人才综合服务信息平台（以下简称“人才平台”）就是为挖掘人才、引进人才、培育人才等提供全方位服务。人才平台由长沙市人民政府电子政务管理办公室牵头，市人社局配合建设，集成人才 APP、人才服务、人才绿卡、项目申评、资金管理等功能。2017 年 8 月 21 日，随人才窗口的开放同步上线。让各类人才感受到长沙的诚意，让各路英才在长沙享有实实在在的获得感。



图 一体化人才综合服务信息平台

传统的人才服务面临部门多，服务多、变化多等“三多”困难，人才平台利用“互联网+”技术，让数据多跑路，让人才少跑腿，一切以人才为中心，利用“互联网+政务服务”的先进理念，“前台受理、后台办理”，前台窗口统一受理、后台业务部门审核、汇总、公示。人才平台取得阶段性成功，具体有以下做法：

（一）做好政策解读。为了提高政策解读的针对性、科学性、权威性和有效性，让群众“听得懂”、“信得过”，把长沙人才新政细则宣传好、解读好，在国内外形成强大传播效应，为长沙创新创业、干事进取营造更浓厚的氛围和更优越的营商环境。长沙市政府门户网站建设了“长沙人才政策”专栏，将政策资讯、政策解读、相关政策、视频新闻集中规范发布，深入浅出、通俗易懂地解读人才政策。提供了相关背景、案例、数据等，还可通过数字化、图表图解、音频、视频等方式予以展现，增强了网站的吸引力和亲和力。“政策资讯”介绍人才新政的推进情况；“政策解读”专门针对人才新政进行了文字与图解；“相关政策”梳理散落于各个部门的人才政策，关联推送。视频新闻是市政府关于人才新政召开的“新闻发布会”，市长陈文浩接受访谈，带头宣讲政策，解疑释惑，传递权威信息。

（二）配好服务人员。根据人才的素质高、学历高、见识广、服务佳等特点，为人才选好配好专业化的服务人员，让人才享受春风扑面的温暖，切实感受长沙市对人才引进的热情和力度，配好高素质、懂电脑的服务人员为人才平台的使用添砖加瓦。

（三）商定资料目录。通常老百姓去政府办事总是带着一堆的证明材料来证明自己，如何打破“证明我妈是我妈”这种不正常的政务服务现象，要制定科学的资料目录，让窗口人员、审核人员做到受理、审核有依据，办事心里有底气，根据人才平台列出的资料目录，保证了受理资料的统一性和确定性，减轻工作人员的劳动强度，提高工作效率。

（四）打破数据壁垒。除商定的资料目录由人才平台提供，其他掌握在政府手里用来证明人才相关信息的数据，坚决克服困难，打破数据壁垒，通过数据对接方式进行调取。人才

平台打通了公安局的户籍系统，学历证明与学信网进行数据对接，社保数据查询与人社局的社保系统进行对接等，打通各类应用接口 20 余个。

（五）全力系统运维。以公安户籍数据为列，人才平台调取公安的户籍数据查询速度过慢，常常引发系统的不稳定。公安部门科信支队积极配合，分析发现引发人才平台系统不稳定的因素主要在人口库中人口信息的查询机制，科信支队的运维干警主动与省公安厅进行对接，把长沙市人口户籍数据的查询效率进行优化，保证了人才平台的平稳运行，切实解决了人才户籍查询过慢的问题。人才平台打通了省市县 20 多个接口，打通的接口越多同时出问题的概率越高，任何一个接口出现问题人才平台都无法正常运行，全力保障系统运维是人才平台得以平稳运转的关键。

随着人才不断的引进，人才平台服务人数、服务部门、系统对接的接口数量不断增多，为人才平台的平稳运作带来诸多的挑战，但人才平台勇于接受挑战，真正服务好人才，助力创新创业人才高地。人才平台运作几个月来，累计了大量的人才信息，包括人才的户籍、购房、工作、学历等情况，让人才带动全社会发展是人才政策制定的出发点也是落脚点。加强数据挖掘，为领导分析人才决策、为工作人员服务人才提供充分参考、为人才引进成长提供正确的道路是人才平台的溢出效益。

六、广州市政府门户网站

广州市民网页创新应用

——打造市民专属综合信息服务平台实现精准信息推送和服务行径预测

广州市民网页创新应用是政府为社会居民建立的一个集个人信息管理、社交网络互动、公共事务办理等功能为一体的新型公共服务体系，实现个人办事信息的聚合管理、个性化定制、发布、受理、查询和互动等功能，构建真实可靠、多维立体的服务网络。

市民个人网页，实现办事人档案、办事服务、信息订阅、政民互动等功能，为办事人提供信息主动推送、办事温馨提醒、申报材料重复使用等个性化服务，记录整理个人信用情况。

结合部门重点专项工作，以教育、医疗、交通领域为重点，推进市民个人网页在民生服务领域的应用，持续推进与老百姓日常生活密切相关的水、电、气、通信等领域服务。

明确市民个人网页服务目标效果，以及各级政府部门利用市民个人网页进行政务服务优化、专项服务拓展的业务要求，提出全市统一逻辑系统、统一网页版面、统一实名账户、加强安全防范的建设管理规范。

一、功能亮点

（一）“办事”推荐

根据市民的正常生命周期推荐适合该市民当时年龄段的可办事项，点击对应事项名称可直接跳转至在线申办页面。此外，还可通过绑定配偶、子女及父母的身份证号，查看适合配偶、子女或父母的“办事”推荐。



图 办事推荐

（二）个人电子证照查看以及申办表单查看

通过“我的电子证照”栏目查看市民的个人电子证照，以及该证照的发证机关和证照有效期。



图 个人资料库-我的电子证照

通过“我的表单”栏目，记录市民的表单填写历史。按时间先后顺序显示市民在广东省网上办事大厅中填写并保存的事项在线申办表单。市民通过选择某一条表单点击“继续办理”，可跳转至对应事项的在线申办进行填写或修改申请表，并可正常进行后续申办流程。除此之外，勾选对应表单前勾选框可对表单列表进行删除处理。



图 个人资料库-我的表单

(三) 材料附件上传与下载

“材料附件”栏目提供附件材料上传及下载功能。市民可对上传后的文件新建文件夹分类存放，也可对文件进行下载、分享、删除、移动等操作。

(四) 消息提醒

“消息提醒”栏目自动推送与市民个人相关的办事信息，如证照到期、办事进度等。

(五) 个人在线申办历史记录查看

“我的办事大厅”栏目记录市民的事项在线申办历史。按时间先后顺序显示市民在网上办事大厅中提交成功的申办事项。市民可查看各个事项申请的当前环节及状态变更时间，通过点击“在线申办”按钮可直接跳转到该事项的在线申办地址进行申办，点击“咨询”按钮可直接跳转至广州市民网页在线咨询页面。

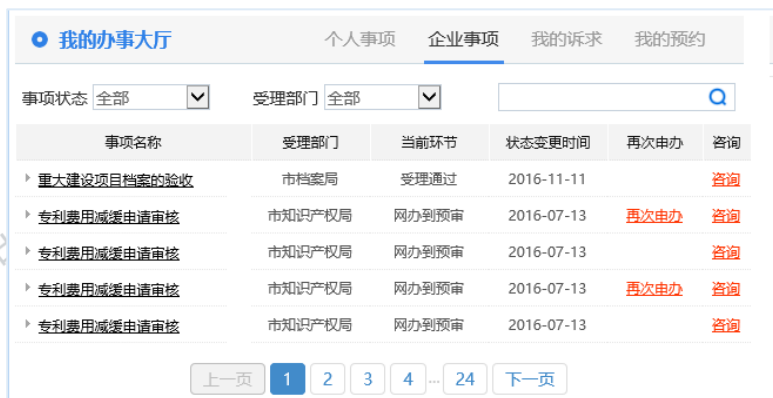


图 我的办事大厅

(六) 公积金信息以及个人参保信息查询

市民可通过“我的关注栏”栏目查询个人公积金的缴存历史及余额状态。另外，市民持社保卡到对应银行网点激活或社保卡中心进行身份认证后，可通过此栏目查询个人参保信

息、历史缴费记录。

我的关注栏					
我的账单 非税缴费 我的收藏					
社保编号 3000155376					
公积金	工伤缴费	工伤缴费基数	缴费月数	缴费说明	费款所属期
			3	正常缴费	2017年01月-2017年03月
工伤			5	正常缴费	2016年08月-2016年12月
生育			1	正常缴费	2016年07月-2016年07月
失业			4	正常缴费	2016年03月-2016年06月
养老			7	正常缴费	2015年08月-2016年02月

图 我的关注栏

（七）参保证明打印

社保卡进行实名认证后，市民可通过“热门资讯”菜单下的社保账单栏目查询个人参保证明并打印，此外，还可查询历史缴费明细表并打印。

（八）信息订阅

“我的订阅”栏目目前提供以下两个订阅功能：1、图书馆订阅功能，提供查询订阅个人图书馆信息服务，方便市民掌握个人借阅查看情况；2、交通违法订阅功能，提供查询订阅个人交通违章账单信息服务，方便市民及时掌握交通违章缴纳情况。

二、广州市民网页借助大数据掌握市民动态

“广州市民网页”积累的市民办事、市民实名信息大数据，对城市管理者而言，就是提供了一个宝贵的“全景视图”。这个“360 度的全景视图”潜藏着动能，指引了导向，等待着城市的职能部门从中挖掘分析，依据而行，进而驱动深层次的转职能、提效能。让城市政务运行变得更高效，让城市市民生活变得更美好，推动了广州智慧城市的建设：“智慧的城（城市管理）+ 智慧的市（企业服务）+ 智慧的人（市民服务）”，推进城市社会、市民生活与经济发展，提升行政管理、城市综合治理能力、洞察社会心理等水平，更进一步提升市民对政务服务的体验，从“未知”到“预知”市民想要获取的信息和服务，更精准地掌握了广州市民政务活动动态。

（一）应用大数据实现市民画像

市民画像作为大数据的根基，它完美地抽象出一个用户的信息全貌，为进一步精准、快速地分析用户行为习惯、消费习惯等重要信息，提供了足够的数据基础，奠定了大数据时代

的基石。

市民画像将用户信息标签化，通过收集与分析市民的网页浏览痕迹、社会属性、生活习惯、个人行为等主要信息的数据之后，完美地抽象出一个市民的全貌作。市民画像提供了足够的信息基础，可以快速找到精准用户群体以及市民需求等更为广泛的反馈信息。

（二）应用大数据实现市民标签化

通过技术分析得到一批市民画像后，需要对这些画像进行标签化管理，对同一个市民，可以打上很多个标签。所以标签不同于传统意义上的分类，它也被称为“开放分类”。而且同一个市民身上的标签数量，会随着时间的推移而持续不断的被增加。标签数据越多，最后得到的市民受众画像信息会越来越完整。

例如：例如男性用户 A，上广州市民网页浏览自学就业，同时关注租房、图书馆等。可以对他打的标签就有男性、学习、就业、住房。而过了一段时间，他结婚有了小孩，关注公积金、教育等，可以增加标签教育、公积金等。

每个标签都指向市民的一类属性或行为。属性不仅包括性别、年龄、身高、体重等信息，甚至还包括一些家庭成员，联系方式，地址等敏感隐私信息；行为则是指某段时间内用户的参与倾向性。行为指向与时间有一定的关系，比如这段时间用户有购房的需求，会经常关注住房专题的消息，这时会产生房产相关的标签。但过了不久用户买到了心仪的房子，而不再关注房产时，指向房产行为相关的标签就可能已经失效。

（三）应用大数据实现个性化推送消息

正是基于标签的这两个特征，所以它在精准推送方面发挥了独特的效用。首先网站将用户的各种在线行为转化为标签数据，并分析大量已收集到的标签数据得到相对完整的受众市民画像。然后将画像信息与后台数据做对接，平台根据每个用户的需求过滤市民画像，来将消息精确曝光给最为匹配的目标市民用户，从而达到固化推送的目的。

还可以根据市民的特征预估市民的下一步关注点，提前精准推送服务消息，例如，用户 A 的标签是已婚、小孩刚出生，可以根据用户的真实信息适时去推送关于幼儿园摇号、教育等消息。通过大数据，实现个性化推送消息。

七、深圳市政府门户网站

政务机器人：让政务服务更接地气

近年来，国务院、国家相关部委陆续制定发布《“互联网+人工智能”三年行动实施方案》、《“十三五”国家科技创新规划》、《新一代人工智能发展规划》等政策实施方案，在大力推

动人工智能发展的政策支持下，国家、省、市部门也相继出台了多项关于政府网站建设相关的考核实施方案，基于人工智能的政民互动新模式也悄然写进政府网站建设工作考核的标准体系中。

经过多年的发展和积累，深圳市人民政府网站积累了丰富的信息和服务资源，不仅公开了机构职能、政策文件、统计数据等信息，还提供了办事指南、表格下载，以及 12345、咨询投诉、市长信箱等丰富的互动渠道，极大方便了用户及时查看政府信息、获取政府服务、参与政民互动。

但是，随着资源的日益丰富，用户获取信息的难度也越来越大，资源的利用价值和互动时效性发挥有限。绝大多数的需求都是有标准答案的，完全可以通过知识库，实现自动问答。在此背景下，深圳市政府网站充分整合资源，建立知识库，搭建智能互动平台，实现实时智能互动，是引领政府网站发展趋势的必然选择。深圳·政务机器人应运而生。

一、概述

深圳·政务机器人是以“深圳政府在线”网站日益丰富的信息和服务资源为依托，与全市政务服务深度融合，为市民提供“日常聊天式”7X24 小时全天候全渠道的政务咨询服务的政企、政民间实时智能互动平台。业务知识覆盖 40 家市直部门及深圳下辖 8 个行政区和 2 个新区，业务知识库规模达到亿级。截至目前，已为广大用户提供上亿次政务咨询服务，大大减轻人工成本，可谓“人工智能+大数据+政务服务”的创新应用案例。深圳·政务机器人现已具备以下智能。

（一）自然语言交互及智能化用户引导

人工智能技术在政务服务领域的深度融合与应用，改变了传统政府网站单向的、繁琐的交互方式，深度优化政府网站的业务流程，由被动式的人工查找变成主动的、双向的、实时的智能全程引导，市民政务咨询精准实时，业务办理流程简化快捷，政务公开全面高效，办事效率得到显著提升，大大提升了政府门户网站对外服务的能力。

（二）智能化实时纠错

根据常见语义知识库，自动纠正客户输入的业务名称以及常用词汇，匹配正确问题的答案，提升用户的体验。

（三）用户行为记录与分析

通过对大规模政务数据、用户数据、咨询数据等进行分析挖掘，获取海量数据背后的规律，提供针对政务业务的数据分析、趋势研判、辅助决策、热度统计、用户画像等服务，在问题、现象和决策间建立科学的逻辑关系，通过多种可视化的展现形式，为政府部门优化业务流程提供支持，并保证决策科学有效。

二、功能应用

（一）智能问答

“智能问答”是一种向个人、企业提供基于各种智能交互、互联网用户体验设计、多形式数据展现等服务的集约化咨询新模式，以“一问一答”为主要交互方式，7X24 小时无缝解答用户提出的有关政务服务的咨询，业务范围覆盖但不仅限于社保、住房、婚育、计生、交通、教育、出入境、商事主体等民生关注领域。

市民不同的思维和语言习惯会产生同一事项的表述富有丰富的个人色彩，而深圳·政务机器人总能识别用户的真实意图，推送精准的答案，市民无需从大篇幅的事项页面中二次人工肉眼查找，政府为民服务将更加便捷、高效。

（二）“漏斗式”全业务流程引导

“漏斗式”全业务流程引导对业务办理流程逻辑梳理，层层引导，市民只需根据提示信息进行点击选择，逐步完成事项办理。通过对传统复杂、分散的业务办理流程进行优化改造，流程更加简化清晰，市民办事更加方便快捷，政府部门办事效率也得到明显提升。

（三）政务资源的聚合、分发

深圳·政务机器人将深圳市的有关政务资源全面聚合到机器人“大脑”，根据用户的提问，直接将用户请求分发到对应的业务办理页面，实现集业务咨询、网上受理、在线办理、状态查询的一站式政务服务。

例如：市民输入“公积金贷款”，机器人会给出“公积金贷款”对应的重点业务、服务指南、便民服务等相关政务资源路径，用户一次点击，可以直接访问网站具体业务办理系统页面。

（四）政府信息辅助查询

“深圳市政府信息公开系统”栏目是网站的基石，涵盖了所有对外公开的政府信息。由于公开信息量巨大，且呈持续稳步增加的态势，传统门户网站信息公开形式受限于网站布局、交互方式的限制，大篇幅的文字、表单、列表等信息堆叠，市民无法快速、精准的获取自己感兴趣的信息公开内容，从大量的无价值信息中人工过滤查找，费时费力。

而深圳·政务机器人根据用户的咨询内容智能精准匹配相关的信息公开内容，精准筛选，让用户一键获取想要的政府信息，大大提升网站的用户体验。



图 政府信息公开辅助查询

（五）大规模政务知识图谱

用户咨询某一个办理事项时，深圳·政务机器人根据用户咨询的内容智能推送该事项关联的相关部门、部门领导、相关事项、热点问题、信息公开等周边信息，对全市上亿政务数据包括人员、组织架构、信息公开、重点业务、办理事项、便民查询等数据的聚合与逻辑建模。政务知识图谱作为政府网站信息公开的补充，更加直观、有效地向市民展现相互关联的更为全面的信息公开内容。



图 大规模政务知识图谱

（六）大数据分析

深圳·政务机器人通过对日益积累的海量业务数据、用户数据、运营数据等进行大数据分析，为政府部门提供业务咨询风向标、趋势研判、辅助决策、政策响应度分析、数据挖掘、历史数据分析、热度追踪、舆论挖掘、市民反馈分析、区域热度分析、用户画像等大数据增值服务，为政府部门提供辅助决策的数据支撑，保证决策更加科学有效，政策制定更加严谨全面，管理更加统筹有序。

（七）人性化交互体验

现今，用户互联网交互习惯已养成，智能输入协助用户快速无障碍咨询，增加用户的黏性度。深圳·政务机器人支持热门关键词统计、输入联想、智能纠错、拼音输入、历史输入提示、繁体字识别等功能，用户无需重新适应，就能得到畅顺的用户体验。

（八）全渠道覆盖

深圳·政务机器人支持微信、安卓、IOS、H5、Web 等多渠道覆盖，只需几行 SDK 代码嵌入即可实现快速无侵扰接入，能够很好地适应深圳市人民政府门户网站的多形式展示的需要。

三、机制保障

深圳·政务机器人从数据、运营、管理等层面，实施多重机制来保障服务的稳定提供。包括：1、数据保障机制及管理机制；2、统一知识库运维机制；3、服务运营机制；4、业务管理机制、协作机制，以保障业务数据的准确性，业务知识库的实时性，服务运营的持续性，部门协作的高效性。

四、效益及推广

通过利用人工智能、大数据等前沿技术，对政务领域进行深度分析、落地应用，业务咨询具备较高的准确性、实时性、严谨性、稳定性，可有效解决市民政务咨询无人、无门问津，电话客服长时间占线，咨询需求迫切，政府对外咨询服务能力、人力、财力投入有限，市民投诉等实质性问题。

深圳·政务机器人上线后，市民的投诉率明显降低，满意度有效提升，政府人工成本投入明显下降，政府对外服务形象显著提升。

除此之外，作为“人工智能+大数据+政务服务”的落地应用，积极响应了国家有关人工智能及大数据等前沿技术的政策指导意见，为人工智能的全面推广起到了排头兵的带头作用。

八、南宁市政府门户网站

南宁市公安局一站式便民网上服务平台

为顺应“互联网+”发展态势，推动互联网新理念、新技术、新应用与南宁公安警务工作的融合发展，南宁公安以“智慧南宁”、“智慧警务”建设为引领，“民意警务”战略为导向，深化公安科技信息化建设，创新“惠民惠警”措施，加强智慧公众服务能力建设，搭建“警”与“民”联通的空中桥梁，打造“一网、一微、一端”，一网是网上公安局平台，一微是微服务端（包括公众号、微信城市服务和支付宝城市服务），一端是 i 微警（公众版）APP 端，推进南宁公安便民惠民服务工作，提升人民群众的安全感和满意度。截至目前，平台已累计服务群众 592 万人次。

一、做法模式

1、夯实警务基础设施建设

南宁市公安局积极推进公安信息网络传输的“万千兆”升级改造项目“云网络”建设，率先建成全国领先的市到自治区、市到区县“双万兆”，到基层所队千兆的公安网络“高速公路”，极大提升了网络对信息化纵深应用的支撑能力。第十四届中国-东盟博览会期间，在全市 22 个入城治安检查站及会展中心、展览馆的 60 个安检口、现场办证点，安检人员均可在 1 秒钟内自动完成人员身份、车辆信息核查比对，圆满完成了博览会期间的安全保障工作。

2、推进“智慧警务”平台建设

“智慧警务”旨在通过云应用、云终端、云设施、云平台、云数据、云网络、云安全、云标准等方面的建设，构建大数据云计算的信息化基础运行环境，逐步形成功能完备、灵活扩展、高效智能、安全可靠的警务云体系，着力提升预警科学、应急联动、处置果断、运行高效和便民利民的治安防控能力和公共服务能力。

南宁“智慧警务”建设从顶层设计、警务云建设、战略合作、公共服务、指挥情报、反恐维稳、打击防范、交通管理、基础建设、机制创新等 10 个方面着手，建成面向基层、面向实战、面向社会的“智慧警务”体系，使指挥信息系统的组织运用与基层警务作战要素嵌得更紧、融得更深，逐步实现信息化成果的互联互通、资源共享，从而加速信息化建设的体系融合和集成运用，推进南宁智慧城市建设。

3、深化体制改革，提高监督管理水平

一手紧抓提升能力，一手紧抓规范执法。南宁市公安局运用信息化技术，创新研发出符合公安工作实际的党风廉政风险防控管理系统，实现对全局执法、执勤和各部门岗位工作的全程监控、动态管理。南宁市公安廉政风险防控系统，具备廉政教育、廉政风险提醒、信息核查监督、风险统计分析、研判结果运用、外部接口管理等 6 大功能，对全市公安机关执法活动进行 24 小时不间断的网上监督。至今已发现并纠正各类问题苗头 2910 个，有效提高了队伍监督和管理工作的科学化、规范化水平，业务水平和队伍形象呈现出“双提升”的可喜态势。

4、积极开展普惠民生服务平台建设

“公安局民生服务平台”是南宁市公安局政府信息公开的重要平台，重要会议、活动、重大政策信息均第一时间通过该平台发布。与此同时，围绕社会新闻舆论热点，不断加强平

台中“警务报道”、“区县警讯”等内容的发布，逐步丰富“警方提示”内容，切实增强了信息内容的权威性。

南宁市公安局智能户政服务大厅上线后，在南宁市办理出生登记、亲属投靠迁入户口、购房迁入户口及户口一般项目变更更正等六大项户籍业务的市民，只需动动指尖在网上提交好材料，就可直接去公安机关领证办结，再也不用频繁地跑去户籍窗口办理。智能户政服务大厅成为“群众家里的、指尖上的户籍窗口”，为群众提供“全方位、全天候、全时空”的公共服务，解决群众办理户口事项多次往返派出所和在户籍窗口长时间排队等候的问题。

二、平台特色亮点

1、实现“两网”端口数据安全对接

为实现“便民利警”、高效实用的目标，南宁市公安按照等级保护第三级的技术要求建设了数据交换平台，解决了公安信息网与互联网信息交换问题，实现了互联网数据单向导入公安信息通信网，保证公安网的保密性、完整性、可用性，以及互联网信息交换业务的可管理性和可控性。数据交换平台实现内网间系统数据以及内外网之间数据的采集和交换，并实现与省市区县各级系统的数据交换，提高了各系统效率，同时建设统一身份认证平台，实现公安局所有用户的统一管理和身份认证。

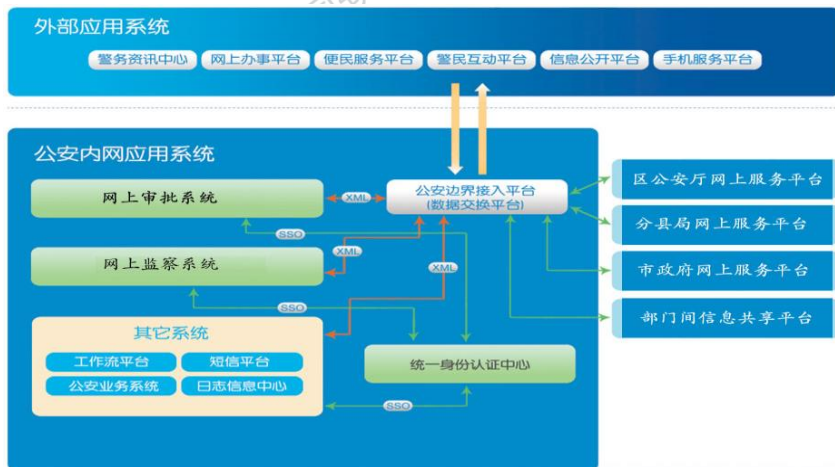


图 数据交换平台示意图

2、秉持便民服务、实用高效理念

在平台建设过程中始终秉持便民服务、实用高效的理念。平台服务项目包括“全市公安导航”、“交通违章查询”、“车管业务查询”、“重名查询”、“业务办理进度查询”、“寻人启事”、“失物招领”、“实时路况”等，项目设置全部与民生息息相关，这些之前群众查不到，或者很难查询到的信息，在这里仅需要轻点鼠标即可实现。

此外，平台实现公安业务办理进度的实时短信通报。群众通过平台无论是办理各项公安窗口业务，还是网上举报、投诉建议等，每个服务项目的各个流程上的责任民警，在办理完毕自己负责的业务后，只需在提交系统时，勾选短信通知，那么系统就会自动生成业务提示信息，并以手机短信的方式发送给办事民警，以保证事项办理进度的及时性。



图 便民服务平台



图 “查询服务” 板块



图 “便民导航” 板块



图 “办事服务” 板块

3、强化警民互动，倾听民意民声

警务网上平台除了为群众提供较为全面的查询、办理各项公安业务外，相比较大多数公安服务网站而言，平台另一个突出的亮点，就是进一步强化了警民互动。南宁市公安局党委

非常重视平台的警民沟通服务功能，要求平台的建设一定要紧密结合党的群众路线教育实践活动，将平台建成听民声、知民意、察民情、解民忧的便捷渠道，让群众的意见建议顺利通畅的传递到公安机关，让公安机关能够及时处理反馈群众的诉求，从而进一步促进和谐警民关系建设。

“警民互动”版块不仅位置最突出、服务项目最多，而且平台对“警民互动”各服务项目还进了科学的系统分类，确保群众传递的信息准确及时流转各个责任方岗位。如，向公安机关反映意见建议的，可通过“局长信箱”进行；投诉信访的，可点击“网上信访”；想详细了解公安业务信息的，可进入“求助咨询”；要举报线索的，可前往“网上举报”。

除了科学的系统分类，“警民互动”还运用科技手段，开辟新型沟通渠道也是一大亮点。例如，如果群众既想和公安民警面对面交流互动，但又苦于没有时间专门前往公安机关，那么他可以通过“网上接待室”来进行。同时，平台还实现与南宁市公安局官方微信公众平台“南宁警方传真”的数据端口对接，使得群众通过微信开展警民互动更为便捷。



图 “警民互动” 板块

4、24 小时“零距离”服务群众的警务工作站

南宁市公安局在发展互联网+的同时，积极拓展线下服务模式，形成互联网+线下的立体安防模式，随时随地为群众提供 24 小时“零距离”服务。工作站内顶部有 4 个针孔摄像头，底部有 4 个收音器，民警的执法情况将被随时监控，并可全程录音。4 个针孔摄像头 180 度全方位拍摄，指挥中心可以直接看到工作站内民警的工作情况。只要有群众前来，民警打开储物门取出电脑等录入设备，拉开折叠桌凳，工作站马上变成一个标准的接警场地。



图 南宁市警务工作站实景

三、制度机制

以服务群众、群众满意为首要目标，充分发挥“互联网+”作用，将信息化与警务工作高度融合，提升警务效能，建立以“诉求随时表达、诉求快速反映、诉求及时解决”为目标的诉求表达和处理机制，让群众足不出户即可享受公安机关提供的便捷服务，推进社会管理服务创新工作不断深入开展，真正让老百姓少跑腿、信息多跑路，实现“便民利警”。

通过“智慧警务”的建设能够加强统筹协调，推动机制创新，凝聚各方合力，打破部门壁垒，强化协同推进，实现信息资源综合利用。建设覆盖南宁市、区县及派出所警务室的多级联动、集群共享的公安网上服务平台，全面提高全市公安机关的核心战斗力，提升南宁市城市管理水平。

一手紧抓提升能力，一手紧抓规范执法。南宁市公安局运用信息化技术，创新研发出符合公安工作实际的党风廉政风险防控管理系统，实现对全局执法、执勤和各部门岗位工作的全程监控、动态管理。南宁市公安廉政风险防控系统，具备廉政教育、廉政风险提醒、信息核查监督、风险统计分析、研判结果运用、外部接口管理等6大功能，对全市公安机关执法活动进行24小时不间断的网上监督。至今已发现并纠正各类问题苗头2910个，有效提高了队伍监督和管理工作的科学化、规范化水平，业务水平和队伍形象呈现出“双提升”的可喜态势。

四、社会效果

作为广西首个集网上办事、网上服务、网上管理、网上互动、网上监督、网上宣传等功能于一体的公安信息化应用平台，“南宁市公安局警务网上服务平台”及手机端“南宁微警务”，通过信息化手段将公安服务管理延伸，让市民在网上即可实现包括治安、交警、出入境、人口、消防、禁毒、网安等警种在内的 98 项业务查询和办理。平台已累计服务群众 592 万人次，其中为群众提供办事服务 15 万次，查询服务 177.9 万次，警民互动服务 3.6 万次。

南宁在全国率先推出“网上返赃平台”，失主只需“信息浏览、车辆匹配、认领预约、现场认领”四步操作，就可以轻松找回公安机关破案后追缴回的财物，实现“群众自助认领”和“公安机关规范返还”。

2016 年 7 月 8 号，南宁公安“智能户政服务大厅”正式上线。南宁市除武鸣区外，六城区市民在办理出生登记、亲属投靠迁入户口、购房迁入户口及户口一般项目变更等六大项户政业务时，不用再频繁跑户籍窗口，只动动指尖在网上提交材料，办结后就可直接去公安机关领证。仅此一项，每年将有超过 20 万群众受惠。此外，“警民通”“车管家”“邕易行”等一批公安服务的移动客户端也相继投入使用，构成了首府公安为民服务的“智慧矩阵”。

截至目前，平台已累计服务群众 592 万人次。南宁市除武鸣区外，六城区市民在办理出生登记、亲属投靠迁入户口、购房迁入户口及户口一般项目变更等六大项户政业务时，不用再频繁跑户籍窗口，只动动指尖在网上提交材料，办结后就可直接去公安机关领证。仅此一项，每年将有超过 20 万群众受惠。此外，“警民通”“车管家”“邕易行”等一批公安服务的移动客户端也相继投入使用，构成了首府公安为民服务的“智慧矩阵”。

五、可推广性

一是为公安信息化应用、政务服务行政审批改革创新。作为广西首个集网上办事、网上服务、网上管理、网上互动、网上监督、网上宣传等功能于一体的公安信息化应用平台，南宁在全国率先推出“网上返赃平台”，失主只需“信息浏览、车辆匹配、认领预约、现场认领”四步操作，就可以轻松找回公安机关破案后追缴回的财物，实现“群众自助认领”和“公安机关规范返还”。

二是利用互联网+技术提高警务服务水平。“智慧警务”旨在通过云应用、云终端、云设施、云平台、云数据、云网络、云安全、云标准等方面的建设，构建大数据云计算的信息化基础运行环境，逐步形成功能完备、灵活扩展、高效智能、安全可靠的警务云体系，着力提升预警科学、应急联动、处置果断、运行高效和便民利民的治安防控能力和公共服务能力。

九、成都市政府门户网站

成都市政府门户网站基于数据分析的网站改版与运维

成都市政府门户网站及各部门网站均统一部署了“成都市政府网站群智能监测与分析系统”，该系统可实时抓取网站的访问量、跳出率、站内搜索量、访问来源、访问热力等数据并进行分析。2017年，成都市政府门户网站以系统采集的多年数据为基础，确定“以数据为标尺，以用户为中心，以需求为导向”的设计原则，启动网站改版工作。

在改版中，根据成都市政府网站智能分析系统对原版本网站首页近两年的访问热力分析（见下图），在网站改版的首页设计中，对“蓉城新闻”、“首页图片”、“市长信箱”（网络理政）、“机构名录”、“便民查询”等热点栏目的展现予以了重点考虑。根据新版本网站首页访问热力分析显示（见下图），这样的首页设置方式满足并延续了网民的热点需求，且通过优化栏目位置和展现方式，使网民更方便的找到所需信息。



图 2015 年 1 月-2016 年 12 月原版网站首页热力图



图 2017 年 5 月- 10 月新版网站首页热力图

本次网站改版还新设立了“热点个人服务”和“热点企业服务”两个基于数据分析的特色栏目。栏目依托成都市政府网站智能分析系统对网站的站内搜索关键词、页面浏览量等数据，研判网民的近期关注点、倾向性和相关趋势，及时发现网民的关注热点和潜在问题，并对公众关注的热点服务进行重点策划和推荐。在网站新版上线后，该栏目基于数据的维护方式也起到了良好效果。如 2017 年，成都市密集出台《成都实施人才优先发展战略行动计划》等多项人才措施，涉及人才落户、安居、就业、培训等多项内容，特别是大大降低了人才入户的门槛，得到了在成都工作、学习、生活的非成都户籍市民的广泛关注。在该文件出台后的网站日常监测数据中发现，“落户”、“人才落户”、“居住证”、“户口”、“入户”等与人才入户相关关键词的站内搜索量得到了显著提升（见下图），证明了该类信息的关注程度，也侧面说明网站在该服务的导航及内容展现上有所欠缺，网民大多只能通过搜索的方式查找。

站内搜索关键词	访问人次	会话次数	平均停留时间	平均页面浏览量	跳出率
1 落户	2,168	50,068	00:16:59	23.09	0.55%
2 人才落户	1,448	37,936	00:16:51	26.20	0.62%
3 居住证	1,383	37,608	00:15:34	27.19	0.72%
4 购房	1,118	34,359	00:19:03	30.73	1.25%
5 社保	896	33,695	00:14:22	37.61	1.23%
6 居住证	112	1,248	00:10:12	11.14	0%
7 购房	103	1,616	00:14:40	15.69	0%
8 居住证	98	2,498	00:20:16	25.49	0%
9 居住证办理	93	958	00:18:53	10.30	0%
10 户口	85	1,330	00:17:19	15.65	1.18%
11 入户申请	84	833	00:13:27	9.92	3.57%
12 入户	79	1,282	00:16:50	16.23	5.06%
13 无户地区	72	1,300	00:20:18	18.06	0%
14 居住证	67	1,376	00:19:39	20.54	0%
15 居住证办理流程	67	899	00:14:47	13.42	1.49%
16 居住证	66	1,160	00:14:39	17.58	0%
17 居住证	66	3,311	00:20:21	50.17	6.06%
18 居住证	65	713	00:11:03	10.97	0%
19 十三五	65	1,099	00:24:12	16.91	6.15%
20 人才	63	1,168	00:24:23	18.54	0%

图 2017 年 7 月-10 月网站站内搜索关键词排名

在监测到此情况后，网站工作人员立即联动市公安局户政管理局、市人社局等相关单位，第一时间对“学历、职称、职业资格入户”服务清单进行了更新，并在网站首页“个人热点服务”栏目进行推荐。根据网站对该条服务清单的跟踪监测发现，其访问量显著升高（见下图），在“个人热点服务”专栏的服务内容也得到了热点关注。说明了“个人热点服务”栏目的设立响应了网民的关注需求，起到了一定效果。除此案例外，“个人热点服务”栏目还在升学季中重点展现了入学服务信息，在社保卡启动办理后推荐了“社保卡办理”服务清单等，均起到了较好效果。

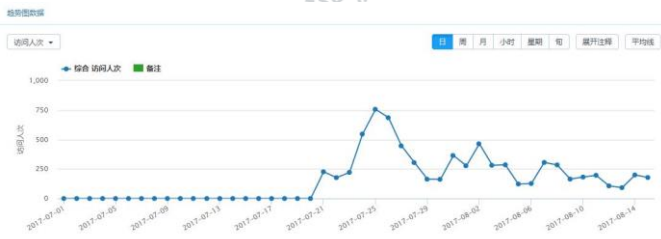


图 2017 年 7 月-8 月网站“学历、职称、职业资格入户”服务清单访问量趋势图

根据网站改版上线后的相关数据和用户反馈，基于数据分析的网站改版与运维方式，精准定位了用户需求，倒推维护方式和策略，促进了网站运维效果的提升。该方式也顺应了大数据应用的研究发展趋势，具备一定的推广应用价值。

十、贵阳市政府门户网站

建设全国领先的政务信息数据和便民服务开放式基础云平台

根据《国务院办公厅关于印发政务信息系统整合共享实施方案的通知》（国办发〔2017〕39 号）及《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47 号）（以

下简称《指引》)文件精神,建设政务信息数据和便民服务开放式基础云平台,通过大数据、云计算、人工智能等技术,整合全市政府网站资源,实现政府网站共建共享的目标。

政务信息数据和便民服务开放式基础云平台,可充分满足《指引》关于“通过统一标准体系、统一技术平台、统一安全防护、统一运维监管,集中管理信息数据,集中提供内容服务,实现政府网站资源优化融合、平台整合安全、数据互认共享、管理统筹规范、服务便捷高效”政府网站集约化建设要求,为我市政府网站建成更加全面的政务公开平台,更加权威的政策发布解读和舆论引导平台和更加及时的回应关切和便民服务平台,形成整体联动、高效惠民的网上政府打造坚实的基础。

一、创新亮点

贵阳市政府针对全国政府网站集约化建设情况及全市政府网站进行了取样调查,没有以普通网站群的思路来进行政府网站集约化建设工作,而是先从顶层设计入手,先制定标准及相关规范,充分利用贵阳在大数据、云计算、人工智能方面的经验,构建了具有高度开放性、兼容性、集约性的政务信息数据和便民服务开放式基础云平台,在此平台的基础上将全市政府网站进行集约化建设,整合相关应用,实现政务公开类数据的开放共享。

(一) 政策支持

针对《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知国办发〔2017〕47号》关于要求“深入推进互联网政务信息数据和便民服务平台建设”的实践者、先行者。

(二) 贵阳特色

平台高度开放性(数据全面开放)、兼容性(可全方位无技术壁垒整合第三方应用)、集约性(平台提供大量基础服务,集约第三方应用开发的投入),充分利用贵阳在大数据、云计算、人工智能等技术方面的积累经验,采用最主流技术,多项创新应用,为全市政府网站的集约化发展、创新,政务数据的开放共享奠定了很好的基础。

(三) 顶层设计

先从顶层设计入手,采用标准先行、统筹规划,不走老路,不走别人走过的弯路,更科学地推进全市政府网站集约化建设健康发展。

(四) 运营+安全

全面的运管体系、强大的运维监控管理、绩效考核制度、可视化的数据统计分析，不但能建好，还能管好。全方位的大数据并发、数据安全、应用安全、系统软件安全、维护安全方面的考虑，让政府网站运行更放心。

二、“五个”集约化

（一）平台集约化

基于“云上贵州·贵阳平台”，贵阳市政务信息数据和便民服务开放式基础云平台，实现各级政府及部门单位依托此平台，以子站、栏目、频道等形式构建自己的单位网站、集成各单位的个性化应用。

（二）数据集约化

按照《政府网站发展指引-贵阳实施细则及技术标准规范》对政府网站数据资源进行整体规划，统一制定标准规范体系。将分散在政府部门间的数据集中，按照集约化平台建设的模式加以梳理、分析、归类和利用，建立“贵阳市政务信息数据资源库”。

（三）服务集约化

建设统一网上服务平台，将政府各部门业务系统进行有机的整合，着力打造“建设集约、服务集聚、数据集中、管理集成”的政府网上公共服务平台。

（四）新媒体集约化

整合微博、微信、APP等移动终端的信息管理，形成新媒体矩阵，实现信息同一平台的多渠道发布。

（五）运维集约化

集约化建设中运维应具有健全的制度体系和统一技术体系的双重支撑。优化管理和运维体系，实现多方参与，开展绩效评估，促进网站健康可持续发展。

三、平台架构



图 集约化平台架构

四、平台功能

开放式平台框架，在满足基本要求的基础上，支撑融合新技术、加载新应用、扩展新功能，随技术发展变化持续升级，实现平滑扩充和灵活扩展。建立完善公众参与办网机制，鼓励引导群众分享用网体验，开展监督评议，探索网站内容众创，形成共同办网的新局面。贵阳市政务信息数据和便民服务开放式基础云平台包含：1库、2个平台、3个服务、4个中心。

1 库：贵阳市政务信息数据资源库

网站群平台、互动交流平台及其它第三方平台中产生的数据按文本、图片、音视频、数据库、索引库等分类集中存放，并对数据进行清洗，以方便各应用系统进行资源调用及通过燕云技术实现与贵阳数据共享平台的对接。



图 市政务信息数据资源库

2 个平台：网站群平台、互动交流平台

网站群平台：以用户管理资源为设计出发点；面向大数据，采用分布式部署；基于 J2EE 和插件技术，集成智能表单、多维、工作流、可视化模板、双模板引擎、RSS 等组件；采用 spring mvc 框架，支持 HTML5、web3.0，双模板引擎，可视化模板支持，平台简单易用，集成大量资源库，站群内容超级共享，针对性的搜索引擎优化，人性化的用户体验设计，全面的安全机制。



图 市网站群平台

互动交流平台:提供领导信箱、咨询投诉等前台表单受理,后台工作流进行信件的受理、办理等流程化互动类的应用功能;并集成在线调查、民意征集、在线访谈、意见箱等互动功能。

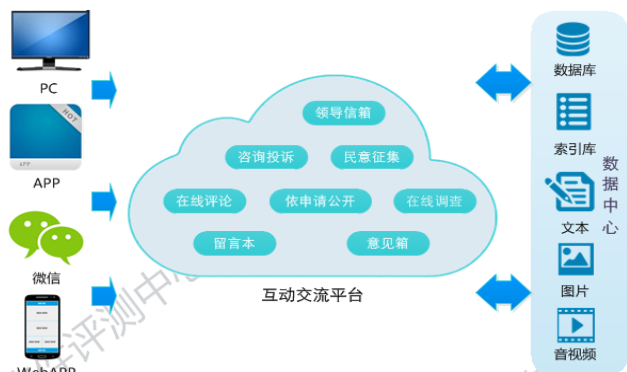


图 互动交流平台

3 个服务：数据交换共享服务、API 服务、数据搜索与整合服务

数据交换共享服务:提供平台数据交换、开发规范、内部接口 API、二次开发标准等,方便用户基于该平台进行个性化服务功能的快速定制及二次开发;系统提供二次开发服务应用池,将个性化开发好的功能独立存放在应用池,且不受整体平台功能升级的制约。

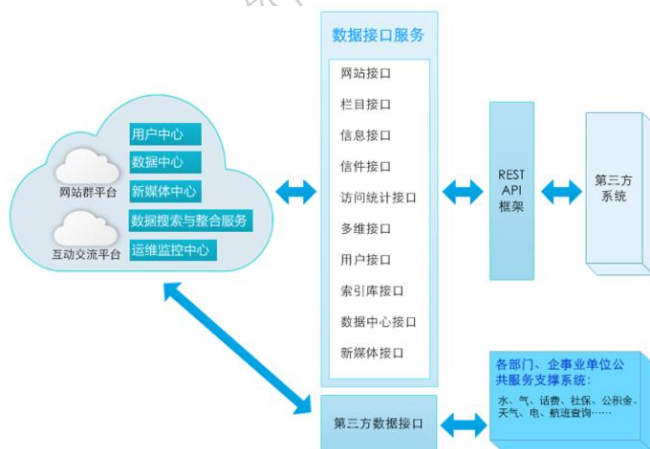


图 数据共享交换服务示意

API 服务:提供网站、栏目、信息、信件、访问统计、多维、用户、索引库、数据中心、新媒体等 API 接口,方便与用户的第三方系统进行数据对接及服务整合。

数据搜索与整合服务:提供将数据按照网站群、政府信息公开、互动交流、政务服务、公共服务（旅游、交通、餐饮、水电气、教育）等进行资源梳理、分析及归类，并建立资源索引库，按照资源分类进行快速检索及分类结果展现。

4 个中心：运维监控中心、用户中心、新媒体中心、服务管理中心

运维监控中心:提供网站工作统计、网站访问统计，系统按照《国务院办公厅关于开展第一次全国政府网站普查的通知》（国办发〔2015〕15 号）文件要求，集成网站预警功能，随时监控网站栏目更新状态、空白栏目、信息链接有无错误、互动回复率、网站错别字等；提供服务器性能监控，随时监控服务器 cpu、内存及磁盘存储状态；并将发现的问题通过短信等方式及时通知系统维护人员，并进行用户访问行为的基础数据的采集。



图 运维监控中心

用户中心:提供按机构、用户（前台、后台）、角色、权限进行用户的统一身份及统一权限管理，并能与第三方系统进行对接。

新媒体中心:支持信息一键多平台发布功能（微信、微博、webapp、客户端）。

服务管理中心:提供贵阳市各政府单位网站建站资源选择、申请、审核等，并支持第三方服务功能的接入。

五、可推广性

探索政府网站集约化新模式，形成全国性示范。贵阳市政府办公厅针对全国各级政府网站的集约化建设情况进行了取样调查，经过分析，最终采用顶层设计+构建开放式基础云平台的方式进行贵阳市的政府网站集约化建设，制定符合集约化发展规律的管理制度，形成贵阳模式，探索可供全国其他地区参照的、政府网站集约化建设模式。

十一、苏州市政府门户网站

智能服务平台

随着苏州市人民政府门户网站信息量的不断增加，网站积累了越来越多的信息和服务资源，为了提高用户体验满意度，更好的服务公众，苏州市人民政府门户网站 2016 年初新上线了集“智能搜索系统”、“智能问答系统”于一体的“智能服务平台”。

一、数据智能采集与更新

智能服务平台智能采集聚合指定网站政务信息内容，包括苏州市人民政府门户网站、市政府部门网站等数据，对采集的数据进行业务梳理，形成政务资源库。打破了不同网站、不同栏目的资源孤岛，形成一个数据共享的政务资源平台。实现对来自不同政府网站的不同类型、不同样式的数据的统一梳理，将海量的数据进行智能化处理，建立政府服务信息之间的关联。同时，系统自动监控目标采集网站的页面变动情况，实现对网站数据因增加、删除、修改引起的“存量”和“增量”数据的自动更新，以保证服务内容与网站保持一致，为用户提供及时、有效、新鲜的服务信息。

二、智能搜索系统

（一）智能提示

该平台提供了智能提示功能。系统能根据用户的输入的变化，动态匹配出政务资源库中涉及到的知识点进行提示，帮助用户更快更好的完成提问，同时智能搜索引擎系统具有自动纠错功能，对于经常性输入错误的词语，提示按正确词语作为关键词进行搜索，减少重复输入操作。此外系统还提供关键词联想功能，即当用户输入某个检索词的一部分时，可自动联想到与该输入词相关的词语，方便用户直接选择。

（二）多样化的数据搜索

智能搜索系统有强大的信息搜索功能，实现对于标题、文本、Office、PDF 等多种文件内容的全文搜索。根据用户的需求进行文档与查询的相关度评价，对将要输出的结果进行智能排序，并实现某种用户相关性反馈机制。搜索系统可以自动提取满足条件的网页，将所有网页按照相关度递减的顺序排列呈现给用户。通过搜索系统可以使用户高效率、多方式地从搜索引擎中得到有效、及时的信息。

（三）机构化展现、一键直达搜索

支持用户在搜索结果中直接运行对应服务。传统政府门户网站搜索引擎只是以简单的信息列表形式对搜索结果进行展示，而对许多用户而言，搜索的目的是为了使用对应的服务。在传统模式下，用户首先需要对搜索结果中的信息进行筛选，然后跳转到对应页面获取相关信息。智能搜索引擎系统则通过定制关联规则和搜索引擎应用容器，使应用服务在搜索结果页面进行展示，包括应用服务的填写、查询、办理等，用户可以在搜索结果当前页中直接使用相应服务，可大大提高用户的搜索效率。

（四）引导式服务

为方便百姓办事，网站对信息进行精细化处理，去除重复、冗余的数据信息、过滤掉无用信息，构建符合我市实际情况的政务知识图谱。平台能自动分析用户输入的问题，引擎计算知识间关系，向用户主动推荐用户问题知识点及相关度较高的知识信息。例：搜索“人才购房补贴”，系统会推荐跟“人才引进”相关的千人计划、人才保障房、人才引进户口、户口迁移等强相关的信息。



图 “智能搜索引擎系统”智能引导服务

（五）语义搜索

智能识别“百姓体”关键词，通过认真分析网站用户的行为模式，我们发现，找不到信息的很大原因在于公众对政府业务的认知障碍：一是政府网站的信息分类用户看不懂；二是各个服务事项的称谓过于专业，用户无法理解。这样很多用户可能会输入百姓体直接进行搜索，而很多办事项因其专业性描述特点，使得系统根本无法搜索出结果。比如输入“饭店转让”，对应的办事项是“开办饭店经营企业许可”，如果只通过关键词匹配就很有可能检

索不到相关内容。为了解决上述问题，智能搜索引擎系统通过收集用户在政府网站的搜索关键词，并抓取所输入搜索关键词搜索得到的网页，根据搜索关键词和网页中的关键词的相似度，查询出与搜索关键词相似的网页中的关键词，并将所搜网页中的关键词和所输入搜索关键词作为白话词，根据语义分析和概率统计对所述白话词与官方词语的对应关系进行筛选，并依据所述对应关系生成百姓体词库。智能搜索引擎系统接收用户输入的白话词后，会查询所述百姓体词库，获取与用户输入的白话词相匹配的官方词语，并依据所获取的官方词语搜索网站。这样搜索结果为空的现象将大大减少，网站的友好度、人性化程度大大提升。

（六）智能排序

智能排序和分类搜索精准定位用户需求。用户在搜索引擎上进行信息查询时，返回结果过多就会使用户不得不在结果中进行“人工筛选”，而用户主要关注的是搜索结果是否符合自己的需求。通过本平台的智能排序功能，与用户需求紧密相关的结果就会自动靠前显示，基本不需要用户重复筛查。另外，系统还提供分类搜索，用户在搜索结果页面可以根据自身需求自主选择不同类别，有助于更快、更准地找到所需信息。传统的政府网站搜索引擎仅仅简单地使用了关键词匹配相关度和更新时间两个维度来进行搜索结果排序，智能搜索创新性地采用了关键词匹配相关度、更新时间、业务权重、当前社会热点、页面热度、搜索结果点击率的多维度排序算法模型，可给出较佳排序结果。

（七）智能更新

实时搜索保障了搜索的及时性与完整率。传统搜索引擎采用“网络蜘蛛”的方式对网站数据进行采集，此种方式采集周期较长，当网站数据进行修改后无法在搜索引擎中进行实时搜索。智能搜索引擎系统后台数据更新采用主动触发技术，系统管理人员可以根据网站数据更新情况配置触发器的最短更新周期，可达到实时搜索效果。即网站只要发布了最新文章，通过实时触发机制，第一时间（5分钟内）即可将网站数据导入到检索系统中，确保搜索结果与网站内容更新保持一致。

三、智能问答系统

（一）“问-答-看”模式

采用你问我答的“问-答-看”顺时针闭环交互模式，用户可以在一个交互界面中一站式完成智能交互流程，设计明确的快速指南，使用帮助和意见反馈供初次用户便捷使用。用户

在输入咨询问题的过程中，系统将实时的预处理用户输入的内容，根据用户输入内容的变化，进行输入提示，颜色标注 keyword，提示包括同义词、中心词识别、词之间位置差异识别。输入每个词和字的时候前台系统跟引擎都会做一次交互，以便返回最佳结果。帮助用户节省提问时间，提高提问效率，提升用户体验度，即时的为用户提供辅助提问提示功能。若用户咨询的问题在不同的业务维度下都有适合的答案，则系统按照业务维度进行区分，进行分库出答案，以使用户得到更加全面的服务信息。



图 “智能搜索引擎系统”问-答-看

(二) 自然语言处理和模糊问答

具有自然语言分析和处理技术，准确理解用户需求，快速准确处理政务领域的知识交互。系统有模糊问题引导功能，尽量引导用户提问业务相关问题并推荐给用户最可能相关的答案内容，达到“问不过三”，即当用户提问某一个问题的時候，让用户最多不超过3次的提问就能找到相应的答案或渠道。



图 “智能搜索引擎系统”模糊查询

“智能搜索系统”与“智能问答系统”的相互配合相互补充，使苏州市人民政府门户网站智能服务平台的用户体验迅速提升，用户通过“智能服务平台”获取服务信息和资源更加迅速、便捷，网站资源得到了较充分的整合与利用。苏州市人民政府门户网站智能服务平台充分体现人性化和智能化的特点，通过此智能服务平台，网站整合了所有信息资源，极大得提高了政府在信息发布、政务服务、互动交流等方面的效率。

十二、马鞍山市政府门户网站

深入推进政府数据开放：服务于民、方便于企

根据国务院《关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）和《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国办发〔2016〕55号）的要求，遵循“统筹规划，协同发展，利企便民，开放创新”的总体原则，以群众针对政务信息需求为导向，科学建设市级政府门户网站数据开放平台，通过政府网站集中规范向社会开放政府数据集，提供数据接口，方便公众开发新的应用。为实现市级政府数据开放平台与国家政府数据统一开放平台的数据对接和前端整合做好前期准备工作，形成统一的数据开放入口，从而进一步加强市政府网站管理，引领各级政府网站创新发展，深入推进互联网政务信息数据和便民服务平台建设，提升政府网上服务能力。

一、发展概况

建设背景：大数据时代背景下，“互联网+”政府治理体制的改革和政务服务模式的创新，加强对各类政务资源进行组织和管理，解决政务信息资源的发现、定位、授权及共用问题，推进政务信息资源共享开放，营造一个共建共享、互联互通、数据开放、综合决策的政府门户网站数据开放平台。

系统架构：马鞍山市数据开放平台基于搜索、推荐、服务框架、框计算、开放服务等基础核心的技术，对数据进行编目、展现、管理，统一对外提供数据服务和数据展现，提供对数据集下载、API描述和服务等功能，为相关应用开发的提供数据支撑，同时向公众提供更高质量的数据和服务。

将信息资源安全管理体系、数据标准规范体系和服务运营管理体系贯穿整个架构中，全面保障数据开放平台的整体安全和数据标准，通过与各业务部门的业务应用系统进行接口对接实现各类用户的应用服务。

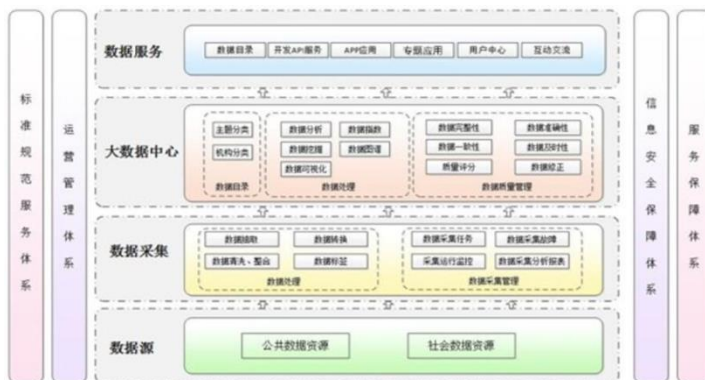


图 数据开放平台总体架构

建设情况：政府数据开放平台基于政府网站群服务框架、政务云平台、高级搜索、推荐等基础技术，对数据进行编目、展现和管理。结合马鞍山市政府信息资源交换共享平台，提供从数据的采集、整理、编目、发布和更新的全生命周期管理和服务，以保证政府开放数据的可机读、原始性、及时性、开放性、真实性、完整性和安全性。通过对外提供数据的检索、展现与下载，提供数据访问的 Open API 供社会各类群体使用，并在政府网互动交流中设置供开发人员参与和公众反馈的专栏，更好地满足社会各类群体在更多应用场景下对数据查询、调用、研究和开发的使用需求。



图 数据开放平台首页

二、主要做法

一是统筹规划设计，出台“政府数据开放文件”。马鞍山市于2014年，市政府办公厅印发《关于马鞍山市政务信息资源共享管理办法的通知》（马政〔2014〕30号），并启动开展政府数据开放的研讨工作。从2017年2月开始，市信息办组织人员研究北京、上海、浙江、

青岛、武汉等政府数据开放的网站，梳理出马鞍山市政府门户网站对外开放数据目录，于9月印发《关于征求马鞍山市政府门户网站对外开放数据目录（征求意见稿）意见的函》（〔2017〕31号，以下简称《意见的函》），要求承担提供数据服务职能的部门和单位按照“开放为常态，不开放为例外”的原则，将梳理后数据进行审核，同时整理履职过程中数据资源，完善对外开放数据目录。《意见的函》是统筹、规划马鞍山市政府数据开放工作的探索性文件，在政府数据开放工作的初期迅速打开局面及开展后期工作方面发挥了积极性作用。

二是采取“数据+服务+应用”模式，实现应用调用服务发挥数据价值。数据开放平台采用“数据+服务+应用”的模式设计，服务依赖于数据，有了数据才能提供服务供调用；而应用又依赖于服务，应用需调用服务才能获取数据，实现应用逻辑。

（1）建立资源目录，强化数据管理

根据政务信息数据开放目录的要求，资源目录按照统一的标准和规范，为发布、发现和定位各类服务而建设的信息服务体系。根据目录，可准确地发现和定位信息资源，各部门根据本部门服务信息资源，编辑生成发布服务目录数据，存储在服务目录库中。用户可以通过应用展示程序检索相关的服务信息，并获取所需的服务。



图 数据开放平台资源目录

（2）建设数据服务，提升服务能力

平台提供的元数据下载和 API 服务，API 服务是对数据资源的扩展使用，也是数据资源的主要使用方式。数据服务将数据资源以 API 接口的形式提供，使开发者无需下载数据资源至本地便可实现资源的调用，同时当数据更新时，服务无需再对数据进行处理便可获取最新数据资源。



图 数据开放平台数据服务

(3) 开展数据应用，推进便民建设

数据应用管理将开发者开发的各类应用在一个集中的模块内统一展示，是开发者在数据开放网站使用数据服务的实现。主要包含 Web 端应用和移动端应用（如 web、APP、微信等）两种类型，采用应用商店设计模式，对网站中的上线应用统一管理，监控整个应用环境的运作情况并及时排查对网站的正常运行。



图 数据开放平台应用管理

三是运用技术手段，做好数据安全保障。平台采取 API 网关监控和数据脱敏等相关技术，构建数据开放安全体系。在互联网访问 API 网关封装后的 API 服务地址，在互联网服务器部署 Nginx 做反向代理，将互联网的 API 服务地址转发到实际的 API 服务地址上；为了进一步确保在数据开放的时候使用原始数据更加安全，数据脱敏将数据通过一定的算法变成另一种形式，这种形式是可读的，并且与原始数据的格式、类型一致。对数据脱敏功能，平台定义脱密脱敏的规则，自动对开放数据进行脱敏操作，形成真正可以提供给企业、市民查询和使用的数据。

三、建设成效

一是建立信用马鞍山服务平台。平台为信用马鞍山的“双公示”信息提供数据来源，为社会公众提供更加广泛和深入的信用信息服务。我市信用平台已开展公共信用信息查询业务，并建立完善的查询日志记录，从而为全国信用信息、信用体系的建设发挥更大的作用。



图 信用马鞍山服务平台

二是搭建马鞍山市民网。为马鞍山市民网提供水、电、气、公积金、车驾管等各类数据支撑，将相关居民的信息发送到居民定制的移动终端，方便群众生活，服务市民百姓，打造智慧城市，实现一站式便民服务平台，全方位信息化生活服务等功能。



图 马鞍山市民网

三是网上办事大厅。依托市政府数据开放平台建设，划分网上服务平台、审批业务平台、电子监察系统等 3 个模块，为市民网上办事提供办件数据信息支持。



图 网上办事大厅

四是马鞍山微信城市服务。按照马鞍山市社会服务管理信息化建设总体部署和要求，在“中国马鞍山”微信公众号可查询公积金、社保、新生儿重名、企业信息、机动车和驾驶证业务等 10 项便民服务事项，让更贴近民生需求的“城市服务”真实的展现在点滴生活中奠定了良好的基础。



图 马鞍山微信城市服务

五是市民卡发行，与南京互通互联。向市民卡公司提供人口信息查询接口，未来市民卡还将在公交、医疗、小额支付等领域实现与南京互联互通。



图 马鞍山市民卡

四、下步打算

下一步，马鞍山市将整理形成新的“政府数据开放清单”，组织各部门继续扩展数据开放内容，同时加快数据更新，提高数据质量；按照“获取需求、积极响应”的思路，着重开放一批广受社会关注的数据资源，开放平台将持续提升数据质量、价值密度与标准化，结合上海、贵阳、广州和青岛等政府数据共享开发管理办法，起草《马鞍山市政府数据共享开放管理办法》相关文件，进一步扩大数据开放的广度与深度，从而全方位，多角度推进政府数据资源向社会开放，引导释放数据经济的社会效能。

十三、铜陵市政府门户网站

社会服务管理信息化“六易平台”

——构建智慧铜陵微模型，打造社会治理 3.0 版

一、背景

为创新基层社会治理，提升服务水平，从 2010 年 7 月开始，铜陵市实施以“减少层级、提升服务、强化自治”为核心内容的社区综合体制改革，逐步构建了“夯实基层、提升效能、强化服务、推动自治、促进发展”的新型社区管理和服务体制机制，实现了社会治理 1.0 版。2014 年 5 月，按照“先清后进、全面精简”的原则，在全市社区开展“三减一加强”专项行动，积极推进社区“减负增效”，实现社会治理的 2.0 版。

2014 年 7 月安徽省召开了“全省社会服务管理信息化建设”现场会，会议要求 2016 年底安徽省实现社会服务管理信息化建设目标，为此铜陵市开始实施社管服务管理信息化“六易平台”，力争打造具有铜陵特色的社会服务管理新格局，实现社区治理的扁平化、网格化、信息化，打造社会治理 3.0 版。

二、需求

当前，随着信息化的发展，居民群众对服务的方式和质量要求越来越高，但是在实际工作、生活等过程中，还存在着信息接收不全面、部门信息不共享、审批流程过于复杂、数据重复采集、业务数据难系统、表报上报太复杂、监督评价体系不完善等问题，制约着工作的开展，影响了的服务水平，因此通过建立社会服务管理“六易平台”，有利于提高各级各部门管理和服务水平，有利于提升居民幸福感和获得感，是城市管理服务走向精细化的必然要求，是促进社会和谐的必要举措。

三、主要做法

（一）强化顶层设计

按照高起点要求、高标准定位，制定了《铜陵市推进智慧城市及社会服务管理信息化建设（2014-2016 年）行动计划》和《铜陵市推进社会服务管理信息化工作实施意见》，提出了项目建设的主要内容：一个中心、六易平台。“一个中心”，即市社管数据中心，最终将社

管数据中心拓展成全市数据中心。“六易平台”是社管项目的六个应用，分别为社会治理平台（“易治理”）、政府权力清单运行及公共服务平台（“易办事”）、社会服务平台（“易生活”）、终端服务平台（“易服务”）、绩效评估平台（“易考评”）、决策支撑大数据分析平台（“易决策”），并把社会服务管理信息化项目作为推进智慧城市建设、创新社会治理的突破口，强力推进。

（二）强化改革创新

建立全市三级网格化服务管理组织架构，成立市-县区-乡镇（社区）网格化管理指挥调度中心，明确机构设置和职责分工，完善管理体制及运行机制。形成网格员、社区服务中心、县区网格化调度指挥中心、市级网格化调度指挥中心 4 级联动的事件处理流转机制，实现事件从发现到上报、分流、处理、反馈、督查等闭环运转。并建立了科学精准的绩效考核体系，加强全流程的管控与监督。

（三）强化制度保障

先后出台了《关于推进智慧城市及社会服务管理信息化建设的决定》、《铜陵市推进社会服务管理信息化工作实施意见》、《关于做好 2016 年市社会服务管理信息化项目应用推广的通知》、《关于加快推进城乡社区网格化服务管理工作（试行）的实施意见》、《关于进一步深化全市“网格化、信息化”服务管理工作的指导意见》等文件，从机制上保障社管信息化工作顺利开展。

（四）强化协调推动

铜陵市成立了市智慧城市暨社会服务管理信息化建设领导小组及其办公室，组建了市信息化管理办公室，对社管信息化进行统一管理。各县区、部门均比照市里成立社会服务管理信息化建设领导小组，市辖三区成立了信息化管理机构，为社管信息化提供了坚强组织保障。

四、特色亮点

（一）打造“一口式”服务，创新政府公共服务模式，实现“易办事”

下沉社区、门边服务，通过建设社区“一口式”服务平台，将服务事项直接下沉到基层社区，为市民提供门边服务。一口受理、一站办结，将现有按部门分类受理的多个业务窗口

整合为综合受理，让数据跑路代替人工跑腿。流程再造、协同办理，精简不必要的办理条件与办理环节，重新设计业务流程，大幅度提高业务处理的便捷程度，缩短办理时间。

（二）深化社区网格化信息化管理，建立智能化城市管理的基础，实现“易治理”

建立社区网格化管理信息化系统，通过统一社区基础网格、一格一员、一员多能、多网合一的体制创新，进行精细化管理与深度化服务，实现“多网合一”。通过信息化手段，将人口数据与房屋数据关联，将人房数据与 GIS 地图关联，实现“一张图”管理。建立事件处理的四级联动机制，形成网格员、社区服务中心、县区网格化调度指挥中心、市级网格化调度指挥中心 4 级联动的事件处理流转机制，实现事件的及时上报和处理。

（三）整合线上线下渠道，建立全方位的服务体系，实现“易服务”

实现“门、网、线、端”全覆盖，“门”即各级政务服务中心及各社区服务中心，“网”即易铜陵市民服务网，“线”即将各部门的分散服务热线整合到 12345 市民服务热线，“端”即易铜陵 APP 移动端、支付宝及微信城市服务平台、有线电视端、自助机等各种服务终端。通过“门、网、线、端”建设，打造一个渠道多元、无处不在、便捷省心的全方位服务体系。

（四）构建便捷生活服务渠道，提升居民生活服务质量和水平，实现“易生活”

建设易铜陵市民服务网，目前已在 PC 端、手机端同步上线，通过市民服务网，群众可以直接进行政务服务、公共服务、家政服务、为老服务和公益服务等预约和查询，尤其是开通居民随手拍功能，居民通过手机将拍到的事件直接上传到 12345 市长热线，实现事件联动处理，提高服务效率。

（五）推进工作绩效“一网考”，大幅提升工作效能和办事效率，实现“易考评”

建设网格化管理绩效评估系统，通过对考核指标的设立，实现绩效考评、趋势分析、报表统计等功能，对各部门、各岗位的行政效能自动进行打分和考核，对不同部门、同一部门不同时间段的效能进行横向、纵向比较和综合评价，并向社会公布，大幅提升了各单位工作效能和办事效率。

（六）探索建立决策支撑大数据分析平台，提升社会治理水平，实现“易决策”

建设以云计算平台为基础、以大数据管理为核心、以大数据应用为主导、以大安全体系为保障的决策支撑大数据分析平台，全面推进跨层级、跨部门的政务信息资源共享和业务协同，有效消除“信息孤岛”，推动大数据在政府管理、决策和公共服务领域的广泛应用。

五、应用成效

（一）社管大数据加速汇聚

建成城市级数据共享交换平台，全市人口、法人、空间地理、建筑物、电子证照等公共基础数据库框架基本建成。目前已接入 48 家市直单位，其中 21 家重点数据共享单位已有 500 类、1.1 亿多条数据入库并可共享交换，其中与公安等 11 个部门实现部分数据动态共享。

（二）社管信息化“六易平台”试点并在全市城市社区全面推广

以“六易平台”为主要内容的社管信息化平台正式上线，全面带动智慧城市“五个一”工程实施，已实现 55 个城市社区的全覆盖。“易办事”模块中，社区“一口式”平台首批 120 个事项已在 55 个城市社区上线；率先在全国打通社区一口式公共服务平台与全国低保系统的接口，市卫计委、市民政局和市住建委等部门事项可在社区“一口式”平台直接办理，全程信息化办理率高达 81%；流程优化效果初显，民政、残联类部分事项办理已取消纸质材料受理。“易治理”模块中，55 个社区重新划分了社区基础网格管理边界，配备了 813 个基础网格员。共采集人口信息 46.2 万条、房屋信息 25.3 万套、楼栋信息 10011 栋；“易治理”平台 PC 版、手机 APP 已成功上线，网格化管理四级联动机制初步建立；居民可通过 APP 上报事件，自动进入 12345 市长热线处理流程，“以地管房、以房管人、人楼房关联、网格化服务管理”的全民参与治理模式预期目标初步实现。“易服务”模块中，按照构建“门网线端”服务体系的要求，目前服务事项已在易铜陵市民服务网及其 APP 移动端、自动终端、12345 市长热线等上线。“易决策”模块中，重点项目管理系统 PC 版、手机 APP 开发完成，已在互联网、电子政务外网完成测试并上线，满足推广条件。“易生活”模块中，易铜陵市民服务网已在 PC 端、手机端同步上线，目前具备政务服务、公共服务、家政服务、为老服务、公益服务、居民随手拍等应用功能，为市民提供全方位的生活便利。“易考评”模块已完成，实现对各部门绩效管理“一网考”。

（三）实现网格化的“多网合一

按照“任务相当、方便管理、界定清晰、动态调整”的原则，科学合理划分社区基础网格，实现“一格一员、一员多能”，进而以社区基础网格为基本单元，有序推进“多网合一”，逐步将文明创建、消防、公安、环保、城管等部门网格化事项集成到“易治理”平台。同时借助大数据分析，实现城市一张图的可视化管理，实现社情全掌握、矛盾全化解、服务全方位。

六、意义作用

（一）实现社区治理新样本

铜陵通过建设“六易平台”，实现了数据整合、网格化管理、一口式办事三大核心模块的统筹建设、一体化运营。而且铜陵以网格化管理、一口式办事为应用导向，进行数据整合，不是为整合而整合。同时，通过网格化体系对实现的数据动态更新维护，通过一口式办事不断生产鲜活数据，使得数据中心的数据成为活的数据池。

（二）实现群众少跑腿，数据多跑路

在一口式办事方面，铜陵市以民政办事项为突破口，在系统打通与流程优化方面全省领先，目前全省只有铜陵市实现了与全国最低生活保障系统、市居民经济状态核对系统、市住房保障系统的打通对接。只有实现业务系统对接打通，才能解决二次录入的难题，真正实现网上一站式全流程办事，这也是各地社管建设中遇到最大的难点之一。

（三）“移动互联网+政务服务”取得突破

在借助微信、支付宝城市服务平台及易铜陵 APP 提供便民服务方面，铜陵市走在安徽省前列。目前，易铜陵 APP、支付宝、微信铜陵城市服务平台共上线便民服务事项 306 项。

（四）推进“多网合一”管理

目前，铜陵市共划分 813 个基础网格，在此基础上，逐步将文明创建、消防、公安、环保、城管等部门网格化事项集成到社管基础网格上。同时借助大数据分析，实现城市一张图的可视化管理，实现社情全掌握、矛盾全化解、服务全方位。

十四、六安市政府门户网站

六安市政府网站集约化平台

六安市政府网站集约化平台是在整合六安市 1 个市政府门户主站、9 个县区政府（管委会）网站、42 家市直单位网站，12 家市直二级单位，369 家县（区）级部门、乡镇（街道办事处）政府网站基础上，以市政务云数据平台为支撑，建立的集约管理、数据整合的全市信息公开、“互联网+政务服务”、解读回应、互动交流和数据开放的总平台，六安市人民政府网为集约化平台的总门户（主站），县区、市直部门政府网站为子站。

一、建设背景

为彻底解决全市各级各部门政府网站不及时、不准确、不回应、不实用等“四不”问题及基层政府网站安全薄弱、管理涣散、人财匮乏等问题，2015 年，我市根据国办、安徽省政府关于推进政府网站集约化建设相关要求，提出关停无力维护的政府网站，建立集中管理、统一运维、数据集中的全市政府网站集约化平台，在充分调研和论证的基础上，出台了《六安市政府网站集约化建设方案》及《关于推进政府网站集约化平台整合工作的通知》（见下图）。



图 《六安市政府网站集约化建设方案》及《关于推进政府网站集约化平台整合工作的通知》

明确了“统一规范、分步实施，县区先建、市直跟进，全面整合、互联互通”的建设思路，按计划先后完成了县区政府网站集约化平台建设、县（区）以下基层政府网站关停并转；市政府网站集约化平台建设及市直部门政府网站迁移；市县集约化平台政府网站整合等工作，2017 年 11 月，全面建成全市政府网站集约化平台。

二、建设步骤

（一）关停县级以下基层政府网站

依据《政府网站发展指引》，明确县级以下基层政府网站全面关停，整合上移至本级政府门户网站相关栏目内，不得以独立域名或页面建设集约化平台子站或者开设自建网站，2015年至2017年，我市陆续关停基层自建政府网站近400家，整合县区集约化平台子站近300家，政府网站只保留到市级及县区。

（二）建成市级政府网站集约化平台

按照试点单位推广、非试点单位跟进的建设步骤，关停市直三级单位政府网站12家，整合市直部门政府网站42家，按照展现形式、功能入口、页面风格等统一模式建设全市政府网站界面；按照数据集中、管理集约建设统一的全市政府网站管理运维体系，2016年12月，“六安市人民政府网站集约化平台”基本建成上线运行。

（三）整合市县政府网站集约化平台

2017年6月，在充分征求专家及各县区主管部门意见的基础上，印发《关于推进政府网站集约化平台整合工作的通知》，正式启动市、县政府网站集约化平台整合工作，并于2017年11月建设完成，实现市、县区政府网站无缝对接、信息共享，完成全市政府网站集约化建设既定目标任务。

三、功能特点

（一）统一平台

统一全市各级政府网站风格特征、页面功能和结构布局，信息内容简洁一屏显示；全面整合各部门政府网站及信息公开网，统一在线办事服务、互动交流功能及入口，集成统建政务“两微一端”发布大厅，政务服务线上线下一体化办理（见下图）。



图 集约化平台统一全市各级政府网站风格特征、结构布局及功能入口

（二）整合数据

以六安市政务云数据中心为依托，建设统一分类、统一元数据、统一数据格式、统一调用、统一监管的统一信息资源库，各县区政府网站数据全部整合迁移至市政务云数据中心，在此基础上对政府网站功能入口、会员中心、后台内容管理等进行规范和统一，实现市县平台和数据无缝整合、集中共享（见下图）。



图 数据整合及开放平台

（三）机制保障

建立了以集约化平台内的信息更新监测、督办提醒、错别字检测、绩效评估等相关业务系统为技术支撑，集约化平台相关管理制度为规范的网站内容更新、督办、考核等集约化管理机制，明确了各级各部门政府网站运维及管理职责。

（四）智能搜索

依托全市政府网站集约化平台数据资源库，建设“六安智搜”系统智能搜索及分析系统，在全市政府网站统一数据库基础上，全面整合市政府网站集约化平台 40 余万条数据，模拟人工客服提供全方位、即时性“智能问答”精准检索服务，实现“搜索即服务”。建设两库，建设六安市政府网站集约化平台文件资料库及问答知识库，按照体裁、主题、关注度等分级分类为服务对象提供相关文件及搜索服务、推送答复参考、口径（见下图）。



图 “六安智搜”、文件资料库及问答知识库智能搜索及分析系统

（五）拓展平台

将政务“两微一端”纳入全市政府网站集约化统一建设与管理，构建全市“一站两微一端”统一数据资源库，实现政务“两微一端”数据库与全市政府网站集约化平台数据库共建共用，为公众提供多样的信息获取和服务渠道（见下图）。



图 政务“两微一端”大厅

(六) 安全运维

按照等级保护三级要求，对平台进行安全建设及管理；按照统一标准体系部署安全防护设施，每月定期对各站点安全防护情况进行扫描，政府网站集约化平台及市行政中心所有用户仅使用一个互联网出口，实现了统一管理、统一防护。

四、主要做法

(一) 领导高度重视

项目建设过程中，市政府主要领导亲自过问，多次对网站结构、布局等提出修改意见，确定了政府网站集约化平台整体风格、页面版式等展现形式；市政府分管秘书长及市政府办主要负责同志对亲自协调解决平台建设中的各类问题，将项目建设工作纳入全年工作要点。

(二) 加强组织保障

为加快推进全市政府网站集约化建设工作，市、县（区）两级分别成立了推进工作小组，形成了市统筹部署、县区分级负责、全市上下联动的集约化工作保障机制，工作小组定期召开会议，研究部署当前建设过程中遇到的难题、问题，集体决策解决思路和攻坚方向，并形成会议备忘录等，对相关单位责任进行明确。

(三) 强化顶层设计

项目实施前利用近半年时间，组织第三方机构对全市政府网站建设标准进行了研究，在充分征求省政府网站、各县区、各部门意见的基础上，制定全市政府网站集约化平台统一技术规范和功能规范，明确栏目统一标准编码、信息内容统一标准编码、第三方接入规范等，按照相关规范对集约化平台内所有栏目、内容进行规划化编码，梳理确定政府网站资源目录管理体系、平台管理体系等。在此基础上确定并统一技术标准、服务资源、功能结构等，为建成集服务集约、平台集约、管理集约政府网站集约化平台从顶层上作了规范性设计、指引（见下图）。

附件 1

县区政府门户网站网页设计标准

一、展现形式

(一)简洁明了，清新大气，总体保持与市政府门户网站统一风格。

(二)确定 1 种主色调，合理搭配辅色调，总色调不超过 3 种。在栏目、布局上与市政府门户网站使用同一模板，统一字体、字号、行间距和布局（页面宽度 1100px、栏目标题 16px、新闻标题 14px、行间距 28px、字体微软雅黑）等。

(三)按照适配常用分辨率的规格设计页面，首页不宜过长。首页涉及的分辨率为宽度是 1100px，高度 1000px。

(四)网站内容要清晰显示发布时间，时间格式为 YYYY-MM-DD HH:MM，文章页标明信息来源，具备转载分享功能。

二、布局架构

附件 2

平台和数据接入、转换规范

一、县区政府网站平台的整合

对于未进行整合的县区政府网站平台，须整合各部门、各乡镇（街）政府网站到统一县区政府网站平台中，实现统一发布、统一处理、统一运维“三统一”原则；对于已经整合过的县区政府网站平台，须做好接口调用和接收工作，保证各级之间信息共享流畅；管理员可以在主站站群后台直接进入分站后台；对于不同的数据库，须对数据库进行统一，保证所有的数据结构统一。

市县（区）统一平台实现功能：站点管理、栏目管理、资源管理、权限管理；内容发布、领导信箱、征集调查、在线访谈；站内搜索、评价监督；用户注册、统一身份认证；个性化定制、内容推送、运维监控、统计分析、安全防护等。同时具备与政务公开、政务服务、电子证照库、协同办公系统、社会管理系统平台等系统和数据库对接融合

图 相关技术标准和接入规范

（四）试点引领推广

按照《六安市政府网站集约化建设方案》既定“先试点迁移、再全面跟进”“分步走”战略，选取 16 家有代表性的县区、市直部门作为试点单位，在建设过程中，探索总结经验做法，为工作全面开展开好头、引好路，再示范推广到非试点单位。

（五）强化考核问责

对关停整合进度迟缓、集约化平台建设推进不力的单位给予通报、约谈，共通报单位 2 个，约谈单位负责人 3 人次，同时将集约化建设进度纳入全市政府网站年度考核及市政府目标管理中。

五、产生效益

六安市政府网站集约化平台投入使用后，极大的提升了各级政府网站在信息内容建设质量，全市全年政府网站单项否决或不合格数量明显减少；安全防护能力大幅提升，全市政府网站未发生重大安全事故；基于云平台、大数据为支撑的各级各部门政府网站在“互联网+政务服务”、网站安全、政务资源互联共享、移动政务等方面水平、能力大幅提升，通过统一入口，智能搜索、推送信息、在线办事让公众获取信息更及时，办事服务更便捷、问政政府更顺畅，让公众在享受集约化平台带来的服务中拥有更多的获得感和归属感；通过集约建设、统一管理，为各级各部门在网站建设、安全防护、服务外包等节约经费约 2000 万元，有效的避免了重复投入和资源浪费，统一了资源和要素的配置，降低了管理成本，提高了管理效率。我市政府网站集约化平台的全面建成，为全省政府网站集约化平台建设奠定了基础，提供了经验。

六、未来愿景

下一步，六安市将建立完善以市政府门户网站为核心，县区政府网站和市直部门网站为节点、政务微博微信、政务客户端、手机版网站等移动门户为拓展的，统一规划、分级管理、资源共享、实用高效的政府网站集约化平台矩阵。同时，将积极关注全省政府网站集约化平台建设进度，争取首批实现与省政府网站集约化平台对接，扎实完成安徽省地方政府网站集约化工作。

十五、潍坊市政府门户网站

潍坊市“V 派”城市通行证

潍坊市结合智慧城市建设，综合应用移动互联网、互联网金融、互联网实名认证等技术，创新打造了“V 派”城市通行证。以手机 APP 方式集成居民身份证、驾照、医保卡以及银行卡、公交卡、自行车卡、门禁卡、图书借阅卡、旅游一卡通等各类 IC 卡，实现市民事项办理、交通出行等的手机便利化应用以及购物、消费、充值、医保、水电气暖和行政事业性缴费等的移动支付，让市民畅享“一机在手、通行全城”的便利生活。据此，潍坊市发起“三无智慧生活联盟”，倡导“无卡、无证、无现金”的智慧城市品质生活。目前“V 派”已有活跃用户 60 多万人，计划年内用户达 100 万。

一、项目特点

（一）符合新型智慧城市建设要求，契合度高

以人为本，更好地满足市民日益升级的个性化、多元化需求，是新型智慧城市的发展方向。潍坊市坚持从市民关注的焦点、热点和难点问题中寻找智慧城市建设切入点，努力探索以民生服务为特色的智慧城市建设新模式。依靠“V 派”手机 APP，市民可将日常身边携带的各类卡、证照等与手机绑定，从而免去带卡出门的种种不便，一机在手，即可畅享通行全城的智慧城市新体验。

（二）国内首创“电子身份证”，创新度高

“V 派”以潍坊市“‘知己’身份认证”和“云支付”两大创新平台的综合应用为支撑。

1. “知己”——潍坊市公安局联手技术公司打造的网络身份认证平台。该平台以潍坊公安户籍信息系统为基础，用户通过手机进行多维度验证，即可获取本人身份证的手机动态二维码。从而为用户的无证出行及事务办理创造了基础。该平台是网络身份认证领域的重大创新，属国内首创，已获公安部立项，并即将在山东省公安系统推广。

2. “云支付”——潍坊市自主开发的互联网金融服务平台。该平台立足与微信、支付宝等全国性第三方支付平台的差异化竞争，聚焦医疗、教育、公共事业、政务服务等领域，通过广域、精细、泛在的城市移动支付服务，方便市民生活。自“云支付”金融服务平台上线以来，已为多个电商平台提供聚合支付交易服务，并通过与银行的深度合作，试水“全民授信”和供应链金融服务，创新普惠金融。

（三）项目应用领域广泛，支持度高

“V 派”城市通行证以其独创性和便利性获得各方关注与支持。以“V 派”为代表的智慧潍坊案例已初步入选 2017 巴塞罗那世界智慧城市大会提名奖。目前，诸城、青州、寿光、昌乐等县市已签订“V 派”城市通行证落地协议；潍坊市政务服务中心、公安局、人社局、公共自行车管理公司、图书馆等已与“V 派”达成合作，通过将相关卡证及业务流程等与“V 派”结合，提升便民服务体验；中百集团依托“V 派”开展电子购物卡、无人超市及会员服务；潍坊农信、中华联合保险公司等机构与“V 派”合作开展互联网金融、保险等服务。特别是医保卡的功能开通，使潍坊成为继深圳、杭州后的国内第三个实现医保卡手机支付的城市。

二、项目推广应用领域分析

“V 派”在便民生活、部门业务、普惠金融及网络用户身份鉴权服务等领域，应用前景广泛。

（一）便民生活服务

1. 支付缴费。市民可通过“V 派”完成日常购物支付消费以及水电气暖、有线电视、物业等各种公共事业费用的缴纳。该功能同时兼容微信、支付宝等多种支付方式。

2. 信息查询及个人业务办理。市民可通过“V 派”在各级政务服务大厅、民政、社保、公积金等部门进行便捷信息查询及相关业务办理。

3. 医疗服务。“V 派”可实现预约挂号、诊间结算、报告查询、排队叫号、住院押金缴纳等医院全流程在线服务，支持微信、支付宝、银行卡等多种支付方式。特别是通过与医保卡的关联，在实现医保卡手机支付的同时，可促进居民电子健康档案和电子病历的建设，推动医疗大数据、健康大数据等应用。后续还将推出“V 派”在社保中心授权药店的医保卡扫描支付。

4. 公共交通。市民可通过“V 派”集成现有公交卡或办理虚拟公交卡，在公交车支付终端通过手机扫码乘坐。该功能同时支撑客运汽车购票、共享单车等应用。

5. 智慧文旅。“V 派”可取代并拓展“旅游一卡通”功能，提供景区、公园、娱乐场所等的介绍和门票在线售票服务，并通过“V 派”布放的智能 POS 机完成二维码验票，实现从线上售卖到线下验票进场的闭环；通过“V 派”线上办理或绑定图书馆借阅卡，可实现在线借阅、在线缴纳押金等功能，实现线上图书借阅全流程管理。

6. 智慧校园。“V 派”校园版可取代并拓展“校园一卡通”功能，学生无需带卡即可完成校园餐厅、便利店、医务室、自助文印等的扫码支付，并清晰查看交易记录，让家长更放心。

7. 商业服务。通过与潍坊中百集团等大型连锁商业机构会员卡与“V 派”的关联绑定，实现会员卡在线充值、电子购物卡发放、扫码支付以及积分查询兑换、优惠券使用等多样化的服务。

8. 酒店住宿及银行业务办理。在酒店、银行等需要出示证件场合，市民可出示“V 派”身份证二维码实现快捷办理。

9. 楼宇门禁及餐卡管理。目前，已在潍坊市级机关两处办公大楼等场所实施，通过扫描“V 派”电子身份证方式，实现门禁、餐卡的无卡化智能管理。

（二）重点部门应用

“V 派”的无证化设计，在方便市民的同时，也为部门的公共服务流程简化提供了支撑。

1. 潍坊市政务服务大厅。现已布设扫码终端，扫描“V 派”身份证二维码后，市民身份信息即可在各办事窗口统一呈现，提高了办事效率。目前正依托“四证合一”企业信息平台，以居民身份认证逻辑建设生成企业身份二维码，实现企业通过“V 派”进行业务办理。

2. 潍坊市公安局。现已实现“V 派”身份证二维码的全流程业务办理。“V 派”用户可在互联网上查询、办理公安户籍、出入境、交管等相关业务，通过一窗受理、自动流转以及通知取证或邮寄，用户可在服务大厅一次性完成业务办理；民警可通过“警务通”终端扫描市民的“V 派”身份证二维码，快速实现身份信息、驾照、行驶证等核查、比对等，提高执法处警的效率。

3. 此外，在工商、民政、房管、社保等与民生服务密切相关的部门，“V 派”应用也面临良好发展前景。

（三）互联网金融服务

“V 派”后台的聚合支付技术优势，可在一定程度上实现与金融机构的业务互补（如手机银行业务等）；更重要的是，合作银行可以结合智慧城市建设，依托“V 派”的影响力和用户资源优势，摆脱行业及区域限制，通过“V 派”面向全市各类人群开展金融服务。

1. 理财产品销售。在“V 派”上投放金融理财类产品。

2. “全民授信”，普惠金融。以“V 派”为介质，银行通过“V 派”对用户（特别是电商用户）完成信用评估后，即可提供快速贷款服务，创新供应链金融服务。

3. 专项资金发放。依托“V 派”的国有背景，为有关部门机构提供专项资金（如各类惠民资金、精准扶贫资金、低保优抚金等）的发放服务。

（四）身份鉴权服务

“V 派”所依托的“知己”身份认证平台，作为身份认证领域的重大创新，可完美取代目前各平台的身份认证体系，为诸如淘宝、京东等提供更为准确和权威的网络用户身份鉴权服务；当前通讯运营商的手机实名制办卡业务，也可依托“V 派”确保用户身份的准确性。

三、项目收益及市场化路径

“V 派”作为新一代城市通行证，以其“全维度场景覆盖”和“全虚拟化便捷携带”的特点，可完美取代当前各城市的“市民一卡通”，并拓展使用功能，打造智慧城市新生态，发展前景广阔。

十六、宁德市政府门户网站

为新时期发展增添新引擎

——宁德市政府网站统一平台

一、项目背景

近年来，在宁德市政府领导的重视下，宁德市建立了完善的政府网站体系，政府网站建设与管理工作成效显著。

但是，与国家的要求相比、与国内外领先政府网站相比、与人民群众的迫切需求相比，特别是与服务型政府网站发展要求相比，市政府门户网站在服务质量，尤其是服务的实用性、易用性和服务模式创新等方面还有较大差距，需要进一步改进和提升。

同时，国务院、福建省委省政府多次对政府网站建设提出了新的任务和要求：

一是中央网络安全和信息化领导小组办公室成立后印发的第一份文件《关于加强党政机关网站安全管理的通知》（中网办发〔2014〕1 号）要求“加强党政机关网站建设的统筹规划和资源共享”，“提倡各地区采取集约化模式建设党政机关网站”。

二是最新的《国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见》（国办发〔2014〕57 号）对网站建设提出明确要求：推进集约化建设。完善政府网站体系，优化结构布局，在确保安全的前提下，各省（区、市）要建设本地区统一的政府网站技术平台，计划单列市、副省级城市和有条件的地级市可单独建立技术平台。为保障技术安全，加强信息资源整合，避免重复投资，市、县两级政府要充分利用上级政府网站技术平台开办政府网站，已建成的网站可在 3-5 年内迁移到上级政府网站技术平台。县级政府各部门、乡镇政府（街道办事处）不再单独建设政府网站，要利用上级政府网站技术平台开设子站、栏目、频道等，主要提供信息内容，编辑集成、技术安全、运维保障等由上级政府网站承担。国务院各部门要整合所属部门的网站，建设统一的政府网站技术平台。

三是《福建省人民政府办公厅转发国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设意见的通知》（闽政办〔2015〕2号）要求进一步加强组织保障，各级政府各部门要继续按照办公厅（室）主任为第一责任人的责任体系以及办公厅（室）、信息中心、业务处室“三位一体”的建设模式，做好网站信息内容建设工作。省政府办公厅负责推进全省各级各类政府网站信息内容建设，建设省级政府网站统一技术平台并做好省政府相关部门网站和公共服务网站的整合迁移工作。设区市政府、平潭综合实验区管委会负责推进指导本地区各级各类政府网站信息内容建设，有条件的可以单独建设网站技术平台并做好所属县级政府及其各部门、乡镇政府（街道办事处）网站的整合迁移工作，条件不具备的，统一迁移到省级技术平台。各级各类政府网站的整合迁移工作原则上3年内完成。

四是《福建省“十二五”数字福建专项规划》要求统一服务渠道，按照“一级政府一个平台”的原则，整合建设统一的政府门户网站，连接各类应用系统，实现一体化、一站式服务。其附录《“十二五”数字福建重点项目一览表》明确由省政府办公厅续建电子政务门户网站整合项目，“整合部门门户网站，建立省政务网站群及部分设区市政务网站群，逐步整合、移植各级政务部门、跨部门和重点领域的服务资源，特别是教育、社保、就业、医疗、住房、交通、证件办理、企业开办、资质认定等领域服务资源”，以实现“大幅度提升面向社会公众和企业的服务数量和质量，实现政府网站一站式窗口服务社会公众”的建设目标。此外，在《福建省人民政府办公厅关于印发福建省“十三五”数字福建专项规划的通知》（闽政办〔2016〕71号）中也明确规定“构建省市两级平台、省市县乡村五级服务的政务支撑体系和智慧化应用体系，促进集约化建设和协同化应用，形成信息共享、流程通畅、上下联动、纵横协作的信息系统一体化建设应用格局。推进县级平台向市级平台整合迁移。”

为深入贯彻落实上述文件要求，建设宁德市政府门户网站统一平台建设项目。

二、建设目标

（一）以搭建承载市县门户网站、所有市直单位门户网站的政府网站统一技术平台为目标，完善网站运行所需的软件支撑环境，实现从“一群网站”到“网站群体系”的蜕变提供技术保障，实现网站建设统一规划、分布式维护，降低运营成本；实现多站点统一管理、权限统一分配，保证信息共享和信息安全。

（二）分批整合迁移市直单位政府网站，实现信息统一存储、统一分类，为充分共享、挖掘和利用信息资源创造条件。

（三）提升宁德市政府门户网站的公众服务水平，并提供检索功能，提高用户获取信息的效率和质量。

三、建设内容

宁德市政府网站统一平台以“统一规划，统一平台，分级管理，协同建设，资源共享，安全保密”为建设要求，建立一套可共享共用的宁德市政府网站统一技术平台，可同时支撑宁德市政府门户网站及市直部门网站的建设，实现平台内政府网站在互联网网站、手机网站、手机客户端、微博、微信等各类新技术系统的互联互通，形成统一规范、提供一站式服务的政府网站群，打造统一的公共服务平台，市政府网站、市直部门网站之间不再相互孤立，公众可以方便地通过门户主站获得统一的信息、办事、咨询等服务。在管理上实现多站点统一管理、权限统一分配、信息统一导航、信息统一搜索等，满足今后较长一段时间内，网站建设站点、栏目、信息的拓展，可支持部门自主建站，可实现今后新兴技术应用的融入，具有可拓展性。提升政府公共服务能力，解决公共服务需求不断增长与政府公共服务供应能力有限的现实矛盾。

（一）搭建网站群管理平台

网站群管理平台能够管理市政府门户网站、所有市直部门以及未来后续其它待迁移进统一平台的网站，面对用户量大、并发数多的需求，提高网站群管理平台性能，提升内容保障工作效率，支撑网站群稳定运行。

（二）搭建网站群全文检索平台

网站群全文检索平台能够承载市政府门户网站、所有市直部门以及未来后续其它待迁移进统一平台的网站，面对用户量大、并发数多的需求，提高网站群检索性能，提升用户检索效率，支撑网站群稳定运行。基于网站群全文检索平台，梳理政务公开、网上办事和互动交流等检索资源，优化和完善检索功能，提供全站智能化内容搜索。

（三）网站基础组件架构升级

对宁德市政府门户网站统一平台的投票系统、互动系统、在线访谈、错别字检测等基础组件进行架构升级，适应站群管理和服务模式，实现分站点统计管理、分站点日志管理、互动选件分级授权操作。

四、主要做法

建设内容分为两个部分，一是市级政府网站统一平台，二是县级政府网站统一平台。建设步骤为市级统筹，县级跟进，分级实施，分摊共享。

五、创新突破

（一）网站设计创新

一是网站在明确服务对象和工作实际的情况下，根据已掌握资源对网站目标进行进一步细化，成为具体服务事项。二是网站的内容上体现政府特色，包括特色的信息和特色的服务。三是在适用性方面，讲究“效益”观念和“用户至上”理念，第一时间查找到想要的结果，是目标与特色的合理延伸和有益补充。四是在一致性方面，对于网站设计而言，整体效果鲜明，个性网页突出，没有孤立设计部分，避免凌乱、头绪繁多的用户印象。五是在网页美上，网页美工编辑遵循基本美学原理和排版原则，以适当的色彩、图表、图标、字体、布局烘托出“简单清晰、格调明朗”的艺术效果。



图 网站首页

（二）网站定位清晰

按照《全国政府网站发展指引》定位市政府门户网站服务功能，即政务公开、解读回应、网上办事、互动交流和专题专栏五大内容。突出重点，灵活页签，简洁大方，独特风格，支持各种主流的浏览器访问不出现页面缺失、变形的情况。

（三）网站服务创新

网站基于统一平台全文检索系统进行定制开发整合迁移网站检索功能，搜索结果快、准、全，可定制开发业务系统接口或进行页面的嵌套，网站历史数据迁移完整，可读取导入到新版相对应的栏目中。

六、社会效益

自 2017 年 9 月 30 日起，宁德市政府网站统一平台市级平台部分搭建完成，市人民政府门户网站上线试运行以来，正常、平稳、高效，市民与领导普遍高度点赞。

十七、柳州市政府门户网站

柳州市 E 号通统一认证管理平台

一、平台建设概况

柳州市 E 号通统一认证管理平台是柳州市个人与企业统一用户账号管理平台，平台的基本功能是为市民和企业提供统一的账号管理服务，为每位柳州市居民和企业建立专属账号管理网页，并推出了账号注册、找回密码、账号注销等账号管理最基础的功能。同时按照服务集约化管理的方式对所有汇聚的数据进行统一管理，对外统一提供了标准化的应用以及支持第三方个性化定制所需要的数据接口服务。

E 号通作为一个平台账号系统，市民或企业可以通过平台登录到柳州市政府门户网站、柳州市网上政务服务大厅、柳州市企业服务平台、爱柳州 HUI 生活移动 APP 应用、柳州市民中心等各大平台，即一个账号，免去多个平台多次注册的烦恼。



图 E 号通统一认证管理平台

二、全市统一认证服务

遵循集约化建设管理的思路，考虑应用以及数据服务的融合应用、共享等问题，E 号通统一认证管理平台，最核心的作用，即为各业务应用平台，定义了统一的接入整合数据服务标准规范，遵照该规范可实现应用与平台间集成以及相应数据服务调用。例如在该平台登录了账号之后，可直接在浏览器访问接入该平台的任意一个业务系统，即可在业务系统中实现账号登录状态的共享，无需重复登录可直接享受接入平台中的业务系统的服务。

（一）中国柳州门户网站统一用户建设

中国柳州门户网站通过接入柳州 E 号通平台，市民在中国柳州提交信件时，即可通过 E 号通账号登录，而实现信件提交，信件查询等功能。



图 E 号通账户登录

（二）柳州市民中心统一用户建设

柳州市民中心网站提供了一系列的民生轻应用查询，如公积金、社保等信息查询，而市民在使用这些服务时，通过 E 号通平台的实名认证账号体系，调用市民的身份信息从而获取相关的数据。

（三）柳州企业服务平台统一用户建设

柳州企业服务平台每年为企业和个人发布大量的培训服务的报名信息，用户进行报名时需登录 E 号通平台账号，管理部门也可从 E 号通账号实名认证的特性从而更好的管理报名的企业信息和个人信息。



图 企业服务平台

（四）柳州市行政审批局统一用户建设

柳州市审批局网站，即柳州市网上办事服务网站，为企业和个人提供便捷的网上办事服务，同样在使用网上办事服务时，可通过登录 E 号通账号享受这些服务。在方便用户提交办件申请时，同时可从 E 号通账号用户实名认证特性保证用户提交材料的真实性。

三、平台管理与扩展

（一）集中建设，统一管理

柳州市 E 号通统一认证管理平台建设，遵照集约化建设管理的思路，以提供标准化、规划化的用户体系进行集中建设，为相应支撑的应用平台提供统一了标准规范，所有接入平台的业务系统，均使用相同的用户体系，用户初始信息统一存储在 E 号通用户数据库中，真正实现平台内一处登录，处处联通，一号全网通的功能。

（二）开放建设，统一标准

柳州市 E 号通统一认证管理平台支持多平台的接入，通过提供统一的标准接入方式让应用平台进行接入，一个新的业务系统接入 E 号通平台时，需向 E 号通平台管理部门提交申请，申请通过之后，即可由对应的技术人员提供标准的接入材料，并协助业务系统进行接入。E 号通平台的开放性建设省去应用平台本身用户建设的工作，同时也为整个 E 号通平台提供用户来源，方便了管理，也为后续平台拓展提供了相应的空间。

（三）丰富认证渠道，扩展应用

E 号通账号为确认用户信息真实性，分为实名认证账号与未实名认证两类用户，实名认证用户可享受更多的服务权限。因而 E 号通账号的实名认证渠道也显得尤为重要，现平台采用线下实名认证+线上实名认证的方式，即线下通过人工窗口进行实名认证，线上通过与市民卡等地方政府发放业务卡进行绑定，实现用户统一认证。

（四）平台账号建设类型

柳州市 E 号通统一认证管理平台用户分为了个人用户和企业用户，个人用户注册时以个人手机号码作为登录账号，实名认证时以身份证号作为实名认证信息的完善。企业账号以单位机构代码证或企业信用代码号作为登录账号，实名认证时需补充相关资质材料作为企业账号的认证材料。

E 号通个人账号主要用于享受个人业务服务，如在市民中心查询个人公积金等相关数据，其实实名认证可以通过到柳州市政务服务中心，提交个人身份证复印件等信息，由窗口工作人员进行审核认证，也可通过 E 号通平台的网上认证功能，通过个人办理的市民卡等信息，填写身份证号，市民卡号等信息，进行个人身份的认证。

企业账号主要用于享受企业办事服务，如在柳州企业服务平台，以业务名义报名参加某活动培训，在柳州市行政审批局网站提交企业办件申请等，企业账号的实名认证只能通过线下认证，需由企业委托人办理人，携带企业营业执照或信用代码证等相关材料到柳州市政务服务中心进行审核认证。

截至目前，E 号通的个人用户注册量总共为 11820 个，实名认证 1159 个，现阶段每月新注册用户为 400 个左右，新实名认证为 40 个左右，企业用户共注册 331 个。

（五）平台安全性建设

柳州市 E 号通统一认证管理平台部署于柳州市电子政务云平台，服务器及防火墙建设等整体防护性能稳定。由于所有接入平台的业务系统用户基本信息统一存储在 E 号通网站的数据库，用户数据存储到数据时，对用户数据进行加密处理，保证用户数据的隐私性。对于网站的建设，通过采购 ssl 证书，网站通过 https 加密协议进行访问，为客户端到服务器端之间搭建一条加密通道，实现高强度双向加密传输，保证用户机密信息安全，防止用户信息等重要数据的窃取或篡改。

十八、凉山州政府门户网站

加强要素保障 切实提升“互联网+”时代网站服务水平

凉山州政府网站作为打造法治政府、阳光政府的新载体，信息化条件下政府与公众密切联系的新桥梁，网络时代政府履行职责的新平台，网站紧紧围绕用户需求，以强烈的服务意识，不断改革创新，近年来，在全省政府网站绩效考核中始终保持第一方阵，主要的经验作法如下。

一、建立常态化监测机制，持续深入开展网站日常监测工作，巩固第一次全国政府网站普查成果

按照《四川省人民政府办公厅关于切实解决政府网站“四不”问题的通知》（川办函〔2016〕52号）要求，我州高度重视全州政府网站普查达标工作。

（一）和国家、省同步建立按季度为单位对网站进行全面检查的常态监测机制，及时发现各网站存在的问题，并指导督促加以整改，引导政府网站主办单位增强管理责任意识，加强日常运行维护，消除影响政府形象的问题，提升政府公信力和互联网影响力，使政府网站成为信息公开、回应关切、提供服务的重要载体和平台。

（二）要求各县市严格清查县级部门和乡镇网站，对无力保障的县级部门和乡镇网站按流程坚决关停，杜绝网站“带病”运行。截止2017年10月18日，我州录入全国政府网站信息报送系统数据共187条，永久关停州级部门网站1个，县级和乡镇网站共129个。

（三）按照《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）和《四川省人民政府办公厅转发国务院办公厅关于印发政府网站发展指引通知的通知》（川办发〔2017〕67号）要求，组织全州各级、各部门网站开展全面自查梳理，对不符合政府网站建设要求的事项，逐项整改落实，确保我州政府网站依规建设、依规管理、依规运行。

二、牢牢把握“互联网+”，畅通政务服务渠道，提升凉山州政府网站服务水平

凉山州政府网站深刻理解李克强总理的“互联网+”精神要求，借鉴互联网思维对政府服务进行全新的业务整合与流程创新，并从用户需求角度出发重新设计政府领导、信息公开、在线服务、互动交流、数据开放、五彩凉山等页面。

（一）按照《2017年四川省政府网站绩效评估指标体系》，围绕政府中心工作和社会热点，开设重点领域信息公开专栏及习近平总书记系列重要讲话网络数据库，凉山州预算、决

算公开，环境保护督察专栏等 12 个政务专题，截止 10 月 18 日，全年共发布各类政府信息 32574 条，充分夯实了政府网站持续发展的基础与保障。

（二）全面梳理并公开了与政务服务事项相关的法律法规、政策文件、通知公告、办事指南、审查细则、常见问题。在公开了 29 个州本级部门共 517 项办事服务基础上，根据不同办事服务对象，分别梳理了面向个人、面向企业服务事项各 12 大类，同时还整合了与广大社会公众最密切的教育、社保、住房交通等 12 个民生领域服务及身份证办理、户口办理、司法鉴定等 14 个重点办事服务，努力实现服务信息全方位覆盖，“应上尽上、全程在线”。

（三）按照《国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见》（国办发〔2014〕57 号）文件要求，积极整合 12345 市长公开电话，开设解读回应、关注社会热点等栏目，2017 年共受理群众来信来电和留言处理案件 4616 件、公开 865 件，发布国家、省、州政策解读 256 条，新闻发布会 9 场，并对公众关注度较高的凉山悬崖村、普格县荞窝镇耿底村山洪自然灾害、大凉山缉毒英雄贾巴伍各等热点事件进行全程跟踪回应，阐明政策，解疑释惑，化解矛盾，理顺情绪，积极做好社会热点回应工作，建立起政府与公众的连心桥。

（四）主动参与政府简政放权工作的相关信息公开、服务优化等工作，按照省、州政府统一要求和部署，制作推出《凉山州州级权力清单（2017 年本）》、《凉山州州级行政权力责任清单》、《行政权力依法规范公开运行》等专题，其中，2017 年梳理公布州级权力清单 4909 项（不含行政许可），并实时更新、动态管理，在政府转变职能进程中发挥积极的作用。

三、持续推进政府网站集约化建设，实现州县、部门网站数据资源整合，凉山州政府网站群初具雏形

为保障技术安全，加强信息资源整合，避免重复投资，我州从 2013 年便开始利用凉山州政府网站统一内容管理平台，分批次持续推进全州政府网站集约化建设，截止目前，已建成 28 个州级部门网站、15 个县市政府网站。建设过程中，除了为县市、州级部门提供统一、可靠、高效的网站管理平台和技术支撑以外，州政府还重点帮扶 17 个县市政府网站内容建设，包括按照每年全省政府网站绩效考核指标要求，结合各县实际，一对一为每个县市政府网站进行栏目设计、页面策划，梳理细化明确各类信息和服务要素等内容保障要点，通过帮扶，我州县市政府网站在全省政府网站绩效考核中排名整体呈上升趋势。通过集约化建设，实现了基础设施、网络体系、安全保障、运行监测一体化，减轻了基层网站工作人员运维压力，实现了网站群内信息资源、服务内容和互动渠道等方面的互联互通、服务升级，极大提升了部门网站、县市网站内容建设水平。

四、切实加强组织保障，确保凉山州政府网站提质增效

（一）制度保障

今年，我州先后印发了《凉山州人民政府办公室关于全面提升全州政府网站质量的通知》（凉府办函〔2017〕76号）、《凉山州人民政府办公室关于印发〈2017年凉山州政府网站建设绩效考核指标体系〉的通知》（凉府办函〔2017〕209号）、《凉山州人民政府办公室关于成立凉山州政府信息化建设领导小组的通知》（凉府办函〔2017〕228号）等文件，制定并不断修订完善《凉山州人民政府门户网站采编发操作规范》《“凉山政府网”新媒体运维管理规范》，通过这些规范性文件，要求各级、各部门不断加强网站建设，同时也规范了州政府门户网站信息采集范围、公开/保密信息审查、信息审核发布流程等，保障了网站安全运维。

（二）经费保障

2012年，十届州政府第2次常务会议审议并通过了《凉山州人民政府门户网站“十二五”建设发展规划》，落实“十二五”期间网站建设资金600余万元，并将每年网站日常运维经费纳入财政预算，为凉山州政府网站建设发展提供了有力的经费保障。

（三）基础设施保障

州本级电子政务外网以专网覆盖为主、互联网安全接入为辅，实现100%全面覆盖州内各级政府及部门，建设完成州政务数据中心，为州电子政务集约化建设和各部门间业务协同提供有效支撑，同时，依托中国电信西部信息中心资源构建的凉山州电子政务外网灾备系统已正式上线运行，通过云DNS、数据实时同步等技术手段，实现州政府门户网站及网站群的应用级灾备，有效保障网站服务。

（四）服务团队保障

2014年9月起，州政府采取服务外包形式将凉山州政府门户网站日常内容保障、技术运维、美术设计等工作交与第三方公司，现有3名编辑、1名技术及1名美工为凉山州政府网站提供驻场服务，保障了网站各项工作顺利开展。

十九、广州国规委政府网站

广州市国土资源和规划委员会一体化公共服务平台

一、项目简介

随着政府网站建设和在线服务的不断深入展开，未来以“互联网+政务服务”为中心的政府网站群建设，将日益成为政府网站建设的新目标。广州市国土资源和规划委员会以门户升级改版为契机，深入推进“互联网+政务服务”工作，精心打造信息公开、公共服务、交流互动的一体化公共服务平台，以互联网技术打破条块分割、层级限制，助推深化改革工作和政府职能转变，推动市国规委政务服务健康快速发展。平台围绕“服务于民、便于民、引导于民、宣传于民”等方面进行基准功能设计，通过 PC 端、移动终端、微信端等多渠道，为市民提供的一站式公共服务的平台。市民可以在任何时间、任何地点、任何终端获得市国规委的政务办事服务、便民应用服务以及个性化的定制服务等。

二、主要做法

（一）构建统一公共服务平台，打造一站式对外服务窗口

广州市国土资源和规划委员会门户网站通过与内部的业务系统、行政审批系统等整合，开设政务公开、在线服务、政务互动、应用中心等主要内容板块，通过 PC、移动端、微信等渠道，以一号通行、一站申办、一网查询的方式，面向公众提供以行政审批为重点的各类政务服务，所有服务版本门户的内容保持同源数据同步更新。

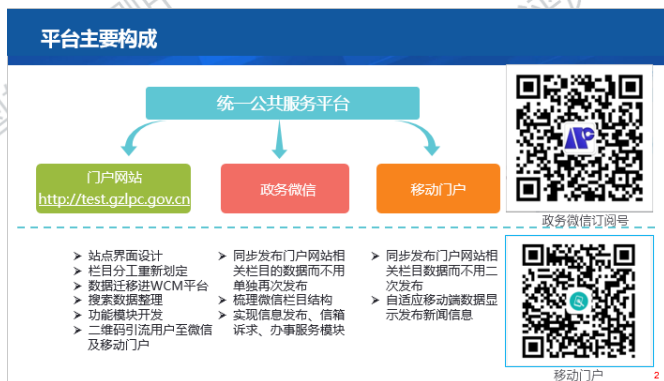


图 构建统一平台

（二）强化规划决策透明度，搭建全市可视化规划公示地图

统一公共服务平台向市民提供规划公示 GIS 地图定位功能。以规划公示作为切入点，凸显批前公示及批后公布的地图定位，市民可根据地图，清晰了解公示内容，同时进行意见反馈，有效提升规划决策透明度。统一公共服务平台实现市国规委前公示及批后公布数据的全面同步，通过前端 HTML5 和后端技术（java，springmvc 等）调用成熟的地图 API 接口获取规划公示在地图中的坐标（经纬度）；市民在各平台进行规划公示信息查询，查询结果以地图定位的方式进行展示，用户点击定位坐标图标后可以查看到该规划公示的详细规划信息；查看规划公示详细图的过程中，市民还可以进行规划的相关资讯以及意见的提交。

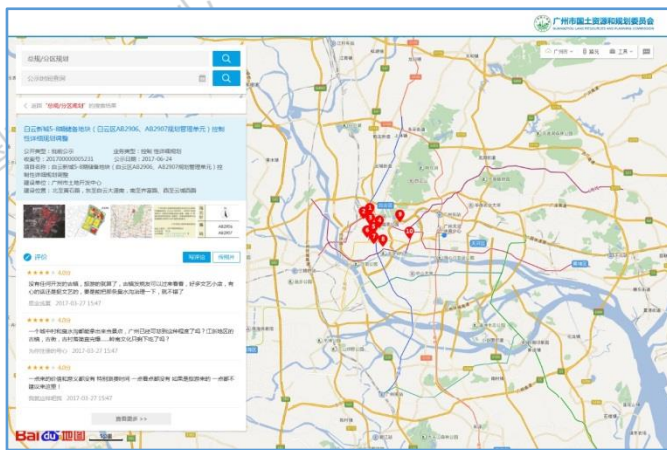


图 统一公共服务平台 GIS 地图定位功能

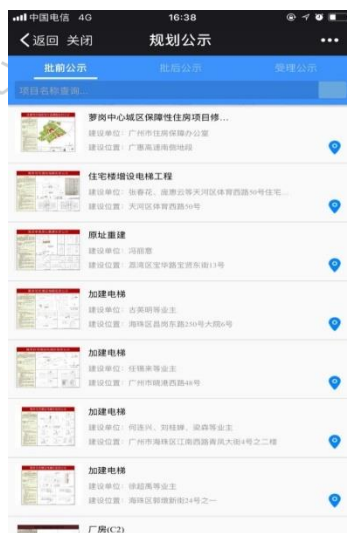


图 实施统一认证

（三）优化资源整合，简化优化网上服务流程

从资源供给角度进行资源的全面梳理，包括网上办事事项及非网上办事事项服务资源的全面梳理，按照事项的行政属性、业务属性进行多维度的分类，对网上各服务窗口路径进行清理、比对、筛选、重列，查找网站服务缺陷，明确网上办事服务重构方向、清晰网站办事服务结构、减少服务层级、提高网上办事服务效能，全面提升网站用户体验。全面优化梳理市国规委办事事项，对所有办事事项进行多维度的分类。



图 网上办事大厅建设

（四）提升移动服务水平，核心业务网上预约

随着移动互联网时代的到来，不动产网上预约普及到微信终端，为解决微信用户在手机办理不动产网上预约，完善不动产网上预约信息安全与真实性，优化了用户填写信息安全有限的验证功能。使不动产网上预约微信平台既满足不动产登记用户移动办事的需要，又充分体现房屋管理定位的实名特色。



图 移动端政务服务

（五）互联网技术应用创新，借力移动网络宣传推广

随着互联网技术的成熟，移动设备成为市民日常使用率非常高的工具，通过将连接生成二维码的功能，能有效地将 PC 端用户引流到移动端进行更多地关注行为，增加政务微信以及移动 app 的访问量，提高互联网+移动政务的访问分布占比。

同时，增加移动端应用以及功能的推广，可以有效地扩展移动（微信、app、手机版网站）应用的发布，有效地加大门户的宣传及惠民服务的推进。



图 二维码引流

（六）全民参与，城市规划问题随手拍

为更好地让市民参与到城市规划中来，市国规委推出了“微信随手拍”，这标志着市国规委正式进入社会化采集时代。面对城市规划的问题，市民都可以通过“随手拍”拍摄问题情况，直接上传到统一公共服务平台，再由平台下派到相关的专业部门进行处置。“随手拍”支持照片、语音、文字等方式上报，并实现了城市规划问题从举报、受理、处置的全过程公开，只需动动手指，城市规划管理问题很快便能得到解决，方便市民以参与者的视角参与进城市规划管理。



图 微信随手拍

三、工作成效

建设广州市国土资源和规划委员会统一公共服务平台的目地，是充分运用物联网、移动互联、云计算、大数据、电子地图等信息技术手段，更好的分析、融合广州市国土资源和规划委员会各类公共服务资源与应用，从而面向全市用户对公共服务各种需求做出及时响应，为全社会持续提供一体化、个性化、便捷化的、安全的在线公共服务。

广州市国土资源和规划委员会统一公共服务平台主要基于广州市国土资源和规划委员会的信息化应用，着重在整合方式、服务方式、运营模式等方面进行创新。有效整合孤立、分散的政务服务及公共服务资源，促进政务服务及公共服务的多方协同合作、资源共享、制度对接，逐步实现政务服务及公共服务事项和社会信息服务的全人群覆盖、全天候受理和“一站式”办理，让居民“少跑马路，多跑网络”，提高社会服务供给和管理水平，提高百姓生活幸福感，促进社会管理服务模式创新。

四、经验总结

广州市国土资源和规划委员会积极适应国家简政放权的改革大势和信息化新技术、新模式的发展趋势，进一步优化服务流程、创新服务方式，深入推进数据共享、打通信息孤岛，让企业和市民办事更加便捷高效，努力形成政府与社会力量信息共治、服务共建的新局面。

一是围绕民生，突出重点。围绕当前公众广泛关注和亟待解决的不动产登记、城乡规划、土地管理等业务问题，选择信息化手段成效高、社会效益好、示范意义大、带动效应强的内容作为工作重点，着力解决薄弱环节、关键问题，增强信息服务的有效供给能力，提升信息便民惠民利民水平。

二是新媒体创新，多元服务。充分发挥移动端、微信端在网上办事、互动交流中的积极作用，使广州市国土资源和规划委员会的信息发布渠道更全面、服务公众更到位、回应公众关切更精准。推动“互联网+政府服务”可持续发展模式，形成优势互补、多元参与的发展格局。

三是统筹发展，分步实施。要将统一公共服务平台建设与经济社会信息化发展相结合，充分利用已有资源，做好工程推进与全局工作的统筹衔接，保障工作落到实处。把以服务公众、提高社会满意度作为中心任务，选择基础好、需求紧迫、条件成熟的工作领域作为切入点和突破口，设定合理的分阶段发展目标和分步骤实施方案，切实保障信息惠民工程取得实效。

第十章 区县政府门户网站优秀创新案例

一、扬州仪征市政府门户网站

打造“阳光扶贫”系统 强化扶贫工作监管

“阳光扶贫”信息系统是“阳光三农”系统的重要子系统，是仪征推进扶贫工作信息化、集约化、公开化、透明化的重要实践。该系统主要以大数据平台为支撑，以“制度化+信息化+公开化”为路径，探索“互联网+”在扶贫领域、惠农补贴发放等工作中的应用，努力构建“制度+科技+公开”的监管新模式，推动扶贫工作阳光监管、标本兼治，从源头上有效预防和减少扶贫领域各类腐败问题的发生。



图 “阳光三农”综合信息管理平台

一、“阳光扶贫”信息系统建设理念。

主要是搭建“三层、四库、一端”的整体框架，建设集信息采集、数据上传、工作监控于一体的信息系统。“三层”即公众层，管理层，监督层。其中，公众层主要是面向社会所有公众的开放式服务平台，包括请您查询、资金公开等；管理层主要是工作人员业务操作、职能部门监管的大数据管理平台，包括业务办理、资金管理等；监督层主要是纪检监察机关和财政审计等部门的监管平台，包括在线预警监督、比对核查监督等。“四库”即扶贫对象数据库，扶贫资金数据库，扶贫项目数据库，扶贫力量数据库。“一端”即手机 APP 客户端，主要是借助信息化手段，一方面为帮扶人员开展帮扶、了解动态和互动交流提供平台，另一方面便于帮扶人员与建档立卡低收入农户紧密捆绑，适时掌握所有帮扶力量帮扶情况，压紧压实帮扶责任。



图 农户李明义手机 APP 端

二、“阳光扶贫”信息系统开发使用。

仪征市“阳光扶贫”信息系统共分五大板块，分别为：扶贫对象管理、扶贫责任人管理、扶贫资金管理、扶贫项目管理、通知公告等。扶贫对象管理，主要设置信息登记、比对结果、未脱贫、已脱贫、就业情况、统计等功能，确保扶贫信息客观真实。帮扶责任人管理，主要设置帮扶责任人、设置结对帮扶等功能，及时上传责任人帮扶工作开展情况，推动扶贫责任的落实。扶贫资金管理，主要设置资金登记、就业就医就学管理、其他补助管理等功能，促进扶贫政策的落地，强化了扶贫资金的监管。扶贫项目管理，主要设置扶贫项目、项目实施、项目验收、扶贫项目报表、扶贫项目预警等五大功能，对扶贫项目从立项、实施、竣工、申报、验收等实现全程留痕、全过程监管。通知公告，包括信息管理、信息浏览、信息发布等，主要是发布上级和本级出台的各类扶持政策，确保政策信息及时公开。

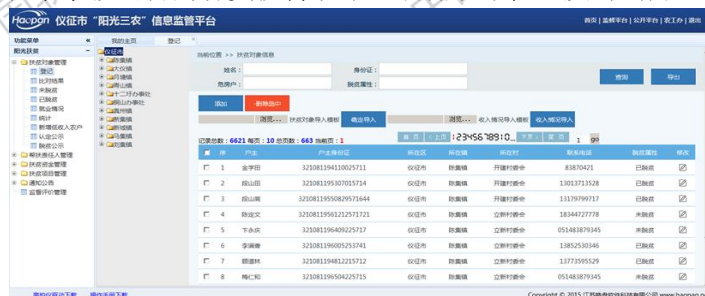


图 实名登记 6621 户低收入农户

三、“阳光扶贫”信息系统运营成效。

主要实现了“五大功能”。一是数据集成功能。“阳光扶贫”监管系统突出对象和项目的准确性，坚持采用实名制录入，通过比对建档立卡户经济状况，比如对车辆、住房、公积金缴存等信息进行定期核对，把好入口关，剔除“假贫”，解决好“扶真贫”的问题。目前，通过对全市 6621 户低收入农户的信息比对，共发现 40 个信息存疑农户。

序号	村名	姓名	身份证号	车辆信息	住房信息	公积金	备注
1	三桥村	周春林	321081201010363	小汽车,苏牌苏K0239C	商品房	已缴存	
2	三桥村	周文强	321081201010363	小汽车,苏牌苏K0239C	商品房	已缴存	
3	三桥村	周文强	321081201010363	小汽车,苏牌苏K0239C	商品房	已缴存	
4	三桥村	周文强	321081201010363	小汽车,苏牌苏K0239C	商品房	已缴存	
5	三桥村	周文强	321081201010363	小汽车,苏牌苏K0239C	商品房	已缴存	
6	三桥村	周文强	321081201010363	小汽车,苏牌苏K0239C	商品房	已缴存	
7	三桥村	周文强	321081201010363	小汽车,苏牌苏K0239C	商品房	已缴存	
8	三桥村	周文强	321081201010363	小汽车,苏牌苏K0239C	商品房	已缴存	
9	三桥村	周文强	321081201010363	小汽车,苏牌苏K0239C	商品房	已缴存	
10	三桥村	周文强	321081201010363	小汽车,苏牌苏K0239C	商品房	已缴存	

图 比对出 40 个信息存疑农户

二是政策扎口功能。依据“阳光扶贫”监管系统中扶贫对象、扶贫资金、扶贫项目和扶贫力量数据库，发挥数据资源优势，实现信息集成共享，政策统一扎口，避免多头重复享受扶贫政策，确保政策落实公平公正、扶贫工作社会效益最大化。比如，针对贫困家庭新入学大学生补助工作存在部门分头受理、补助标准不一等问题，系统运行后通过网上统一申报、教育部门在线扎口审批、相关救助部门组织实施，有效堵住了以往条块信息不共享造成重复补助等漏洞，保证了政策的公平和资金分配的规范合理。

镇	村	户主姓名	学生姓名	身份证号	学籍阶段	就读学校	年级	学期	补助类型	补助单位	补助时间	补助金额	补助类型	补助单位	补助时间	补助金额	备注
大仪镇	公桥村	李仁江	李俊	321081201010363	初中	大仪中学	三年級	春学期	教育资助	2017-09-08	300.00	生活补助	校车费补助				
大仪镇	大仪村	张天朝	张朝	321081201010363	初中	大仪中学	八年級	春学期	教育资助	2017-09-08	1200.00	生活补助	校车费补助				
大仪镇	双湖村	刘玉江	刘玉江	321081201010363	初中	扬州中学	八年級	春学期	教育资助	2017-09-08	600.00	生活补助	校车费补助				
大仪镇	双湖村	李忠宝	李健	321081201010363	初中	扬州中学	八年級	春学期	教育资助	2017-09-08	600.00	生活补助	校车费补助				
大仪镇	双湖村	胡国林	胡国林	321081201010363	初中	扬州中学	九年級	春学期	教育资助	2017-09-08	600.00	生活补助	校车费补助				
大仪镇	高田村	陈书	陈书	321081201010363	初中	扬州中学	九年級	春学期	教育资助	2017-09-08	1200.00	生活补助	校车费补助				
大仪镇	高田村	王后	王雨	321081201010363	初中	大仪中学	三年級	春学期	教育资助	2017-09-08	300.00	生活补助	校车费补助				
大仪镇	高田村	王书	王书	321081201010363	初中	大仪中学	七年級	春学期	教育资助	2017-09-08	600.00	生活补助	校车费补助				

图 就学管理汇总表

三是信息预警功能。主要是依托大数据，坚持从顶层到末梢，聚焦关键环节和风险源点，对资金流动实施动态监管，确保扶贫资金的来龙去脉清晰展现，一方面对贫困农户应该享受

的扶贫资金，没有按时或足额到位的及时提醒；另一方面，对于重复享受政策资金的及时报警。

四是过程监控功能。主要是通过各类数据的相互关联、比对，实现监督关口前移，确保纪检监察机关、财政审计等职能部门全过程、及时跟踪监督。此外，坚持扶贫工作全程纪实，要求各帮扶责任人纪实上传帮扶记录、现场照片等，有效防止了扶贫工作的形式主义，解决好“真扶贫”的问题。



图 在线监控数据

五是公开查询功能。主要是加快打造和推广“E”阳光手机 APP，目前已累计录入 8.9 万户农户信息，涉及 29.2 万人，占全市农户总数的 88%，确保了全市农户能够及时查阅到全市各项涉农惠农和扶贫扶持政策，也保证了低收入农户通过个人账户查询自己享受到的各项补助，进一步拓宽了信息公开渠道，增强了扶贫工作的透明度。

二、六安裕安区政府门户网站

搭建网络问政平台 塑造服务型政府形象

政府网站是网络时代政府履行职责的重要平台，对于提升政府公信力，塑造服务型政府形象具有重要作用。裕安区人民政府网以政务公开、政民互动、民意征集、“微问政”、官方微博为基本功能定位，为社会和公众搭建了一个以政务公开、互动交流为主要业务特征的服务平台，有力塑造与提升了政府形象。

一、功能特点

目前，裕安区政府网网络问政平台主要包括信息公开、政民互动、民意征集、“微问政”、官方微博等几个板块，网民可以通过以上平台进行查询、咨询、投诉、建议，已成为广大网民“网络问政”的主要途径，并呈现制度化、规范化、常态化、长期化的特征，为塑造与提升政府形象提供了基础和保障。



图 政民互动

二、做法模式

1、加强信息公开和政务公开。裕安区全面加强区政府基础信息、规范性文件、公共服务等方面的公开。对涉及面广的政府重大决策、政府财政预决算、“三公”经费予以公开，对 2017 年度 41 项财政专项资金列出清单，详细公开实施办法、资金来源、分配标准和分配结果。网民可登陆裕安区政府网，进入“信息公开”专栏，随时在网上查阅自己关心的内容。裕安区政务公开工作已连续 2 年获评“六安市政务公开示范点建设先进单位”。我区政务公开网在全省 105 个县区中连续两年获得全省第一名。



图 信息公开

2、积极回应社会关切。裕安区政府网开设了“在线咨询”、“投诉举报”、“领导信箱”栏目，为群众提供反映问题、表达诉求、提出建议的平台，区政府网还明确专人负责对网民的关切进行手机查看，并积极与全区各部门进行协调沟通，积极对网民的关切进行及时回应，实现了前台受理、后台处理的“一站式”收集问政效果，有效提高了政府的行政效能。



图 领导信箱

3、创新开展“微问政”。当前，以互联网为依托的微博、微信等新的传播方式发展迅猛，改变了人们接受信息、传播信息和互动交流的习惯，为了更好地搭建政府与公众的“直通车”，裕安区先后开通了政务“双微”（微信、微博）与公众进行互动交流。公众可以关注裕安区人民政府官方微信微博，实时了解政务动态，也可在线投诉留言、表达呼声、发表舆论、提出建议等，获得公众一致好评。



图 微问政

4、广泛开展民意征集。裕安区政府网开设“民意征集”栏目，广泛征集民意，主要涉及民众关心的劳动就业、社会保障、教育卫生、安全生产、社会治安、住房保障、环境改善等方面。征集来的民意成为政府为民办事的重要参考，部分民意还将由政府分发给相关部门，确保民意落到实处。

三、制度机制

1、建立网络舆情交办催办督办制度。成立网络舆情监测领导小组，负责网络舆情事项的交办、承办、催办工作，全程督办，跟踪问效。对各责任单位是否按照规定时间进行处置、是否存在因处置不当造成网络舆情失控等情况进行督查。

2、建立网络问政考核奖惩机制。只有网络问政制度化，用制度考量和约束政府行为，才能使网络问政落到实处。裕安区政府办从工作实际出发，积极探索电子政务的绩效考核，初步建立了电子政务绩效考核指标体系，通过奖惩机制督促各部门各单位在网络问政中发挥实效。

3、建立政务舆情收集研判和回应机制。建立完善了政务舆情受理制度，分版块明确了专人负责网络舆情的收集、审核和回应，这样既有利于科学决策，同时政府也能及时回复网民的关切，使网络问政达到实效。



四、工作成效

1、密切政民关系，提高服务型政府形象。通过网络实现政府与网民互动，不仅改善了政府与民政的关系，也极大地提高了政府的行政效率，进一步树立和提高了服务型政府形象。政府及政府各部门还可以通过网络平台与民众进行在线交流，主动让民众就自己关心的事情提出建议、倾诉困苦，也可以就政府工作等进行探讨。这种平等的互动和沟通，从空间上拉近了政府与网民的距离，从情感上融合了政府与网民的关系，从心理上扫除了政府与网民的隔阂。一些网民在得到满意的答复后，还会跟帖表示感谢，政民关系在网络中表现出前所未有的和谐，政府部门这种亲民、务实、平等的态度，展现了全新的服务型政府形象。

2、汇聚民众智慧，推动科学性政府决策。在政府管理中，广开群众参与的渠道，才能集思广益，提高政策制定和执行的合法性和合理性，更好的为人民服务，保障人民的根本利益。人民群众的民主参与是服务型政府的基础和保障，网络问政拓展了公众参与决策的渠道，扩大了公众参与决策的范围，推动了政府科学决策和民主决策。通过网络征求意见，更能直接广泛地了解社会各个层面议论的重点难点，了解群众在关心什么、期盼什么。只有充分了解群众的所想、所思、所盼，才能找准结合点，制定出科学的决策，从而更好地服务于民。通过网络问政，可以汇聚民智，为领导的决策提供智力支持。

良好政府形象的塑造，不是一朝一夕的事情，需要政府与公众的双向互动与理解。裕安区政府网将继续以公众需求为导向，为打造“听民意、汇民智、解民忧、聚民心”的服务平台苦下功夫，使政府网站真正成为创新服务管理，提升治理能力的重要载体，在公众心中真正树立起规范、透明、廉洁、高效的政府形象。

三、青岛平度市政府门户网站

平度市督考一体化平台建设

随着经济社会的快速发展，督查工作的时效性、准确性、互动性要求也越来越高，传统的督查方式、运作机制和工作手段已难以为继。利用自动化办公系统显然是一种必然趋势。为此，平度市政府结合实际需求，规划建设了“平度市督考一体化平台系统”。

应用效果：督考一体平台系统的建成运行，通过实时在线调度、落实、反馈，减少了中间的环节，明显改变了单位和工作人员工作作风、工作效率、部门协调等方面的转变，据统计，自从督考一体平台运行以来，工作效率提高了70%以上。系统的‘快递式追踪查询’功能，更加注重对事项落实过程的监督，部门的一举一动都被拿出来摆在放大镜下，一目了然。真正实现了工作模式由‘领导定目标、从上向下推’向‘大家定目标、自下而上推’的转变，事项落实由‘被动应付’向‘主动思考’的转变，有效扭转了‘领导拨一拨、部门转一转’的工作疲态，形成了‘部门推着领导走、相互推动促工作’的局面。”

同时，在以往的工作中，由于事项的牵头部门缺乏对协办部门的约束手段，无法发挥总调度的作用，时间久了就不愿意承担牵头抓总的责任。督考一体平台系统利用‘甘特图’对项目各阶段的目标任务进行细化，不仅强化了对牵头部门责任的追究，而且赋予了其分解任务和时限、对配合不力导致工作逾期的协办部门‘亮红灯’的权利，促进了部门间的沟通协作。

自督考一体平台系统运行以来，全区创业氛围日益浓厚，督考一体平台系统点燃了干部群众干事创业的热情，成为撬动城市发展的杠杆。

产品功能：督考一体平台是利用计算机和互联网技术建设的网络督查平台，可以对政府机关的各项工作、项目建设情况进行实时监督，从督查事项立项、执行到落实进行全方位的动态监管和及时调度。确保政府机关各项决策部署得到坚决有效的贯彻落实。

角色分析：本平台所有参与者可以分为三个大类，每类角色都有不同的职能和分工。

1. 督查人员：立项、分派；催办、督办、提醒；审核；结项；专报、通报；绩效考核；查询统计。

2. 责任单位/人员：接受/拒绝/沟通、分解、进度反馈、问题反馈、办结。

3. 领导：查询、查看、批示点评、催办、督办。

详细流程介绍

1. 用户设置：接受/拒绝/沟通、分解、进度反馈、问题反馈、办结。

2. 事项类型设置：系统管理员对事项进行自定义的分类，常用的事项类型有：（1）政府工作报告（2）重点工作重点项目（3）会议督查事项（4）文件督查事项（5）领导批示事项

3. 立项：经过领导批准的工作事项作为督办事项开始进行督查督办。

4. 事项处理：（1）承办人接受任务。（2）承办人按照要求，定期或不定期更新办理进展情况。（3）立项人对办结事项进行审核确认。（4）事项办理过程中，系统自动按照设置的条件通过多种手段发出提醒、预警。

5. 事项办理沟通：（1）领导可随时对（有管辖权的）事项进行点评、批示。（2）根据权限设置，事项的相关人可以发表对事项处理的意见。

6. 异常处理。

7. 结项：对办理完成的事项结项处理。

8. 统计汇总：（1）对一定时期内的事项办理情况进行快速统计汇总。（2）对事项处理情况进行统计分析（3）对事项承办人进行办理考核等。

平台亮点

1. 平台亮点：随着社会经济信息化的快速发展，越来越多的事项类型会出现在我们的督查工作中，为了最大限度的给督查人员提供便利，本平台可实现全事项分类的自定义，新增分类可自行操作，不再需要改程序。

2. 多维度统计查询：本平台能从多个维度对数据进行统计、查询，数据提取方便快捷，为督查督办工作提供参考。用户可以根据单位、类型、状态、等条件进行查询和统计。

3. 多样的显示风格：督查业务平台中，对事项办理全流程的信息，根据实际职能权限将事项信息进行展示，以方便督查业务工作的开展。主要的展示形式有：（1）事项的进展状态以不同颜色进行区分。（2）事项的最新动态以醒目直观的形式进行显示。（3）事项跟踪以快速式的跟踪模式进行展示。（4）一目了然地统计数据、图表包括直方图、饼图、折线图。

4. 创新的“黑匣子”功能（记录追踪功能）：类似于飞机的飞行记录仪。我们在本平台中引入这一创新概念，旨在进一步确保系统的稳定性、安全性、可追溯性。

“黑匣子”具备以下功能特点：（1）详细记录系统运行中发生的重要、关键事件的相关信息。如异常的用户访问异常数据等。（2）记录用户对系统的操作行为。（3）记录业务数据（事项）的变更历史记录。

本功能的主要作用是：（1）可随时查询查看系统运行、用户使用、业务数据的变动等信息。（2）可以确保数据损坏后的及时恢复。（3）一旦发生异常情况（包含人为的），可以利用这些数据最大限度地追根溯源，协助进行责任认定。

这一特色优势将极大地帮助督查平台的运行管理人员，使系统的安全稳定更上一层楼。

5. 督查通报、专报，自动生成红头文件：根据用户提供的模板，本平台可自动生成红头文件和相应格式的表格、文档等，并且支持文件导出。

6. 独立的年度数据库：每个年度的数据会自动生成独立的数据库，方便历史查询且互不影响。

7. 智能提醒和预警：本平台提供多种提醒和预警方式。事项流转过程中是否要发短信，短信发送给谁，全部自定义。通过预先设定的时间节点和方式，向有关人员发送短信、邮件或其它形式的通知。另外，督查人员亦可手动为某事项亮红绿灯，从而达到提醒和警示的效果。

8. 角色及权限管理：平台采用国际先进而成熟，功能强大而全面的基于角色的访问控制技术。全面实现数据访问权限和操作权限的灵活配置，确保数据的安全访问和操作的可控性。

9. 绩效考核：平台能够按预先设定的规则（客户提供的考核办法）自动为各单位打分，对各单位督查任务完成情况进行分数汇总并生成排名表，为各单位的绩效考核提供有效支持。

10. 灵活的提报方式：本平台为事项责任部门提供了灵活多样的数据提报方式，除了常规的文本、表格等形式，也可以用图片、视频等形式。平台可接入摄像头系统，实时掌握项目进展情况。

11. 平台接口：督考一体平台实现了与 OA 办公平台的对接，可以实现督查平台和 OA 办公平台的单点登录功能和两平台间的数据交换功能。

12. 手机 APP：本平台除了支持日常办公使用的 PC 客户端之外，也可提供移动端的手机 APP。

四、武汉武昌区政府门户网站

网站平台集约化 政务服务一体化 全面提升政府网站服务能力

——武昌区政府网站集约化建设

近年来，武昌区把政府网站作为政府密切联系人民群众的第一平台，根据《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于全面推进政务公开工作的意见〉的通知》（中办发〔2016〕8号）、《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）和《国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见》（国办发〔2014〕57号）文件要求，坚持政府网站“平台集约、服务一体、内容精细、责任编辑、保障专业”总体规划，紧贴智能化网上政府建设主线，努力提升政府网站综合服务能力。

一、网站简要介绍

2014年，武昌区政府网站依托政务云平台，采取统一网络基础、统一硬件环境、统一建站模式，建设了区政府网站群并按照“先物理集中、再平台统一”的步骤，逐步迁移整合部门政府网站。2015年，全部迁移20余家政府部门网站至网站群集中管理。2016年，全部关停部门网站并优化整合成门户网站的专题栏目集中对外服务。至此，武昌区门户网站成为唯一在线的政府网站，成为全区各部门协同、资源共享的统一网上平台。



图 网站首页面

进入武昌区政府网站首页，版面采用的是单屏横切展示，网页内容一屏尽显，免去用户来回滚动窗口查找内容的繁琐。网页顶部是醒目的“武昌百科”搜索门户入口，可分类搜索出武昌区政府网站群、政务服务大厅、政务微博、政务微信等武昌13个网上服务窗口的核心内容，网民可一键查找全区所有网上服务。



图 武昌百科搜索

网页中部是新闻资讯、政务公开、政务服务、政民互动、走进武昌及专题专辑 6 个核心栏目，依次进入可查阅国家、省市各级政务要闻、各类信息公开事项，可直接与区长网上对话，随时反应问题并及时收到回馈，可在网上申办 78 项行政许可事项、45 项服务事项、71 项垂管单位事项，可调阅 49 家区级部门领导和内部分工、职责清单及财政预决算等情况，区长信箱、政务微博、政务微信、服务热线、QQ 政务在线、城市留言板、阳光信访、12380 举报、依申请公开等多达 9 种互动交流渠道，保障网友畅所欲言。



图 网页主要功能区

网页右部聚集了无障碍阅网、在线交流、二维码等快捷按钮，实现内容一键抵达。制作的移动门户，方便网民随时随地登录移动网站，享受随身携带的政务服务。



图 网页右侧功能区

二、主要做法

目前，武昌区政府门户网站以信息门户为基础，扩展了网上办事大厅、武昌百科搜索、公共信息服务及数据公开等功能门户，通过统一集约化平台实现业务逻辑集中，实现了网上网下相结合、多种渠道受理反馈、资源共享、协同审批的“一站到底”式服务。

依托集约化平台和政务云平台，可快速分配软硬件资源，统一规划网站栏目实现个性化部署，对不同栏目及用户又能统一管理，形成对外展现形式多样、对内数据统一集中。集约化平台又利于与全区各部门政务信息系统对接利用，即以集约化平台为汇聚点，接入党群类机关网站、区级协同办公系统等业务信息系统，通过统一数据交换，实现全区政务信息系统与政府网站数据共享。

为确保政府网站规范建设，编制了门户网站版式设计、栏目设置、信息格式、保障方式等技术规范，建立政府网站信息更新责任编辑制度，加强政府网站与人大政协及党群类网站的资源整合，使全区党政机关网站能顺利接入政府门户网站。同时通过统一数据接口标准，无障碍实现网站与政务信息系统间数据调用，有效提高政府网站数据汇聚率。响应不同人群的使用习惯，以门户WEB网站为主站，根据面向服务的网民群体类型，分别制定移动版、微信版、微博版、无障碍版等版本门户，服务更有针对性、更加精准。

围绕保障网站安全稳定运行，采用技术监测和人工巡查相结合的方法，每天进行人工巡查、每月进行安全漏洞扫描、每季进行网站内容检测，发现问题通报责任单位一把手并限期整改到位。将网上政务公开纳入全区绩效目标考核体系，部门考核分值不低于6%，街道考核分值不低于5%，以绩效目标促进各单位做好政府网站建设。

三、建设成果

1、整合部门政务信息系统，集中提供特色优质服务。在回应网民关切方面，将区长信箱、政务微博、政务微信、服务热线、城市留言板、阳光信访等政民互动栏目与区网格指挥系统数据对接，做到督促到位、响应及时，让群众表达诉求的渠道更加畅通。将网上办事大厅与区级协同办公系统数据对接，全程网上流转办理事项，事中事后监管同步进行，减少办事中间环节。将政府信息公开专栏、依申请公开专栏、宣传视频专栏与区级移动办公平台对接，通过督查通报栏目，督促各部门做好信息公开更新。通过搜索门户接入政务服务大厅、政务微博、政务微信等武昌 13 个网上服务窗口的核心内容，实现武昌区网上办事服务的“武昌百科”。目前，门户网站已整合 28 家部门政务信息系统，覆盖全区 82 家党政机关和事业单位，实现了全区对外服务政府信息“一网通”。

2、丰富网站服务形式，满足网民多元化需求。定期对网站访问数据进行大数据分析，摸准用户需求多元化的特点，重点强化了移动浏览、智能化搜索及办事沟通功能建设，努力为网民提供人性化服务。在移动浏览上，将网站访问率高的栏目重新设计建设了移动门户，方便网民随身查找武昌区政府部门办事情流程，查阅和解读最新的政策文件，掌握本地统计数据 and 实时公示公告，多维度推送群众关注的服务内容。在智能化搜索上，打造“武昌百科”搜索门户，通过接入全区 13 家重点网上信息系统数据，建立全区政务信息资源百科数据库，网民一键提交查询关键字，搜索结果按网上办事、信息公开、政策法规、新闻资讯、微博微信、热门图片、文档附件等类别，提供全方位的检索内容，同时将检索热词集中展示，方便网民一键查询。在网上办事问询上，根据问询热度分为经济、社会、建议、综合四类沟通平台，形式上采用网民喜欢的 QQ 聊天形式，接到网民问询时接线员初步沟通，无法解决的继续将网民转入对应部门的 QQ 接线员，直接扫除网民疑问。

3、统一网站集约化建设，提升网站建设整体水平。一是统一基础平台。单位提出建设需求，技术部门按标准开放部署网站栏目及页面，对搜索、交流、移动等共性需求，通过网站群基础功能提供，有效解决重复建设问题。同时，各单位网站数据由统一数据库集中管理，数据标准一致，有效消除以往部门网站数据难以共享问题。二是统一网络安全防护。整合网站后，由技术部门统一对网站提供网页防篡改、漏洞扫描、防病毒、防侵入、内容监控等安全防护，有效解决以往部门网站各自为政、安全问题频发问题。三是统一经费保障。未实行网站集约化建设前，全区部门网站每年建设及运维经费约 500 万元。实行网站集约化建设后，由区技术部门统一申请建设维护经费，每年网站运维费用不超过 50 万元，每年节约经费 450 万元。

五、武汉硚口区政府门户网站

探索“互联网+”战略下的网站建设新模式

武汉市硚口区人民政府门户网站以“深化推进信息公开，提升网站服务功能，畅通政民互动渠道”为核心，秉持“执政为民”理念，以构建“公众和企业的服务平台，民众参政议政的互动平台，集约化建设统一管理平台”为目标，运用互联网+思维，加快数据共享、促进资源整合、提升服务水平、深化信息公开、拓展移动平台，提升用户体验。在大数据分析和用户行为分析的基础上，重新规划、精心布局，在信息公开栏目的设置上凸显栏目规范、层次分明、内容全面、检索方便；在办事服务类栏目的规划上体现分类多维、流程闭环、智能检索、个性定制；在互动交流栏目的搭建上彰显人机交互、打造精品、全面公开、主动回应；在移动平台的建设上注重体现特色、使用便捷、主动推送、高效服务。将用户点击率最高、最关注的栏目和核心功能显著展示在首页，实现在首页可直达网站所有栏目，最大程度减少了用户寻找信息的时间，点击栏目的次数，增加了页面停留时间，有效提升了用户体验度，便民服务性，网站智能化，民众满意度。

一、智能应用，提升网站服务性

充分利用大数据、云计算、人工智能等技术，不断探索构建可灵活扩展的网站架构，创新服务模式，打造智慧型政府网站，提供可用、实用、易用的互联网政务信息数据服务和便民服务。从四方面提升了服务功能：

1、全智能化网上办事

运用互联网+理念，以“网上办事为常态，线下办事为例外”为工作目标，继续深化推进网上办事。整合涵盖区、街、社区三级办理的所有事项，达成全区通办，就近可办。实现预约、预审、网上全程办功能，成功对接 EMS，实现送证上门服务，形成了在线咨询、预约、预审、办理、进度查询、物流跟踪、办事评价为一体的闭环系统：

一是智能引导，主动服务。开设“服务引导”功能，引导用户正确使用网上办事服务大厅，使民众得到人性化的办事体验。

二是扫码收藏，个性定制。每条办事指南配有对应二维码，能灵活扫码收藏到移动平台和个人中心，记录浏览足迹，形成个性化定制页面。



图 扫码收藏，记录足迹，点赞评价

主动推荐，智能匹配。每个事项能智能化匹配相关事项和对应的常见问题，根据点击率实时更新热门事项和热门搜索，根据用户对象推荐待办事项，根据预约情况智能推送最空闲的预约时间。让操作更简便，信息资源更丰富。

推荐办理

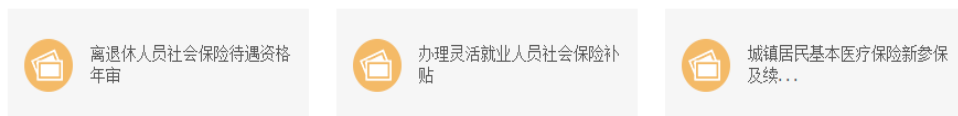


图 根据所办事项和用户群体，智能推荐待办事项

三是多维分类，便于查询。在事项的分类上，按照办理部门、服务主体、特定人群、服务层级、重点办事、民生服务六大维度进行分类，便于民众快速查找事项，定制服务内容；

四是办事资源，直观呈现。引入百度地图直观呈现办事地点，表格式条目化呈现办事材料，样表下载一目了然。



图 引入百度地图直观呈现办事地点

五是进度可见，物流可查。借助“淘宝”经验，办事进度和物流信息可通过办件编号查找、微信短信推送以及登录个人中心查看，便于民众随时了解办事进度、证件派送信息。



图 办件进度随时可查

六是多维评价，推进服务。在评价体系上构建多维度网上办事评价，民众可从服务态度、办件效率、办事体验三方面对政务服务情况进行评价，并可对每条办事指南的实用性进行点赞，综合民众评价对事项采取星级评定，让评价结果一目了然。



图 多维度、多方式办事评价推动政府部门做好服务工作

目前有 456 个服务事项可网上预约，255 个服务事项可网上预审，13 个事项可网上全程办理，网上办事服务大厅以其信息的全面规范，用户体验便捷。

2、实现“智能问答”功能

整合全站数据，对接政府服务平台，在以往“人工回答”的基础上实现了“机器人智能回复”。能根据提问智能分析，将回复问题按照常见问题、便民服务、互动交流、政务公开等类别分类显示，还能根据提问内容智能分配显示分类顺序，同时记录常问的问题实时同步，形成问题标签，并集合全站资源形成站点目录，便于民众更多地获取信息，目前回复准确率达到 85%以上。

3、开设无障碍浏览和语音播报功能

对残疾人、老年人等弱势群体提供了人性化帮助。每条发布的信息均可通过语音诵读，开辟了视觉、听觉双感官浏览网站的渠道，为民众提供了多样化查看信息的方式。

4、开通搜索平台一键直达功能

和百度合作，在搜索平台获得唯一政府官网认证，一键直达网站主要栏目，全面提升网站在搜索引擎中的排名，促使用户粘度明显提升，全年访问量在 100 次以上的达 46916 人次，同比增加 25238 人次，增幅达 116.4%。人均访问时长提升 12 分钟，人均跳出率减少 16.37%。其中通过搜索引擎进入网站的数据提升了 10000 人次。网站影响力综合评分提高 4%。

二、用户中心，拓宽政民互动桥梁

秉持“以用户需求”为核心的理念，充分汲取商业网站建设经验，转变工作作风，在网站的建设、栏目的规划、工作的推进中充分倾听民众意愿，采取人机交互的形式，让民众在浏览网站的同时，可以发表意见，表达态度，进行评价、点赞评分：

一是及时回应社会热点。开设“热点回应”栏目，直面社会热点话题、敏感议题，每月进行答复、回应，主动公开。截至当前共回应 1062 条热点话题。

二是在线交流解读政策。坚持每月以在线直播的形式，访谈一个政府民生部门或街道，让民众在线和部门领导进行对话。打造“在线访谈会客厅”，征求民众最想访谈的部门，在此基础上形成并公开“访谈计划”。创造性地为在线访谈增设“点赞”功能，通过人机交互，让民众可对每期访谈进行评议。并对访谈后问题的处置进行追踪反馈。开辟了访谈部门的确定、计划的拟定由民意决定，访谈问题由民众提交，访谈效果由民众打分，问题处置及时追踪的先河。最大化地拓宽政民互动的渠道，目前已开展 88 期在线访谈直播。

三是每月开展调查征集。每月设定一个部门或街道围绕本单位中心工作，选取民生关注的话题开展“民意征集”和“问卷调查”。话题广泛，民众参与度高；四是畅通诉求、投诉体系。对接区公共服务平台和社会管理平台，开设“百姓诉求”、“区长信箱”、“依申请公开”、“网上信访”、“治庸问责”、“行政复议”、“议提案系统”，方便民众反映问题、诉求、投诉、举报，纳入绩效考评机制，做到限时回复、限时办结、公开结果。迄今，公共服务平台共回复 185567 封群众来信。

三、有效整合，拓展信息公开广度

严格遵照国家《政府网站发展指引的通知》要求，以“适应互联网发展变化，推进集约共享，持续开拓创新”为工作思路，继续加强网站集约化建设。我区政府部门网站全部关闭，以政府门户网站作为唯一对外平台，最大程度整合资源，实现了数据的共享，解决了数据孤岛问题，规范了网站域名。形成了以集中共享的资源库为基础、安全可控的统一网站发布平台为依托，打造协同联动、规范高效的政府网站集群。

一是提供对象服务。在整合部门网站的基础上，精心构建规划各栏目，升级绿色通道，为市民、学生、老年人、妇女、企业等特定人群提供对象式服务，更便于民众或企业查找信息，全面提升网站服务水平。

二是强化信息公开制度管理。明确各栏目保障单位，每季度对各单位维护信息公开情况进行通报，切实落实各栏目数据第一时间更新，对已发布的机构、电话、人事等基本信息进行定期自查、审核、更新，政策一经发布，三日内更新政策解读文件。

三是整合硚口区各部门微博。构建“硚口微博”栏目，在首页动态显示各部门微博最新信息，方便民众第一时间知晓各区属部门（街道）动态信息，实现“一站式服务”。

四是拓展信息公开广度。“硚口区三办事项清单”、“饮用水监测”、“中长期发展规划”、“数据公开”、“扶贫救助”等栏目，全面公开食品药品、环境保护、审计财政、安全生产、公共服务、住房保障、价格收费、资源配置等民生热点信息。对接省、市门户网站，同步显示省、市要闻信息，及时传达上级文件、通知。

同时每日监控错别字、错链、漏链，严控保密信息外泄。今年以来，在各级网站抽查中，无一次被通报，各栏目信息更新及时，截止当前，共主动公开信息 9523 条。

四、凸显特色，打造门户网站移动平台

以政府门户网站——“云端硚口”政务微信平台为主阵地，利用移动平台交互性、便捷性优势，打造“网上办事大厅”、“政民互动”、“生态乐活季”、“作风聚焦”、“硚口公租房”、“百姓诉求”等具有硚口特色的品牌专栏，为广泛开展民主评议，促进政务公开，便于民众网上办事起到了积极作用。

根据民众的使用习惯，以全市“三办”工作要求为指导，大力推进移动办事，进一步拓展了政务服务渠道，并采取在线申报、审批、物流等全流程的信息推送，有效的提升了政务服务能力、提高了用户满意率。截止到目前共为 20 万人提供了预约或取号服务，湖北日报、长江日报、武汉晚报等主流媒体多次进行了报道。

5月20日，为全面落实全市机关作风建设大会精神，扫除机关作风之弊，提高服务效能，改善和优化经济发展环境，联合纪委开设了“作风聚焦”栏目，对全区191家拥有审批权、执法权的区级政府部门机关科室，具有行政审批、行政执法、行政管理与服务职能的基层站所和公共服务企业营业网点进行网上评议，广大干部、群众和市民热情高涨，有546877人参与网络投票。

6月23日，为配合2017年公共租赁住房配租工作。为方便民众第一时间查询到相关信息，开通“公租房”栏目，利用移动平台的便捷化，动动手指轻点一下，随时随地都可查询。开通3个月以来，总访问量达到8396人次。

今年4月以来，利用门户网站微信平台开辟“生态乐活季”专栏，政府搭台，百姓唱戏，开展了“汉江湾老照片征集”、“我最喜欢的汉江湾美食”、“春风十里画中游 陪你骑行汉江湾”等数十场线上线下融合的公众活动，服务民众和企业。拉动了黄金周汉江湾区域的客流量和销售额，促使山姆店累计实现销售880万元，同比增长8.6%。中百集团完成销售5.9亿元，同比增长22%。截止今日，微信平台净增关注人数254456人，总关注人数28万人，菜单点击次数为284927次，日增长率为254.9%。点击人数为209093人，日增长率为169.7%，人均点击次数日增长率为31.6%。



图 政府门户网站微信平台的网友留言摘录

五、多管齐下，夯实网站安全性

始终将安全管理制度建设作为我区政府门户网站安全管理工作的必要条件，从制度建设、人员管理、监测服务等多方面双管齐下做好门户网站安全管理，确保门户网站及网络安全。在分析现有网站防篡改能力基础上，形成防篡改应急方案，并尝试新的策略，设置两台服务器，一台用于外部访问，一台用户数据发布。一旦发生篡改事件，数据发布服务器启动自动恢复数据功能，在短时间内恢复外部访问服务器数据。将预防和处置紧密结合，形成双

保险提升防篡改能力。同时，为严防安全漏洞，重点做好安全监测服务、日常备份和应急处置工作。加强安全巡检，加大扫描密度。采购了网站信息内容监测服务，每日采取机器扫描和人工监测相结合的方式开展安全监测扫描，及时发现错链、漏链，网站访问中断实现实时报警，保障网站稳定运行。节假日及重大事件时期安排 7*24 小时值班，确保一旦出现问题能第一时间响应并解决。为保障数据安全，定期对服务器、WEB 应用防护系统进行软件升级，安装补丁程序，并配有专门的备份服务器，每日自动备份数据，出现问题能立即切换至备份服务器，保证紧急情况下能正常访问网站。另外，定期开展网站安全演习、防篡改测试，提升工作人员应对安全事故的应变能力，提升防范工作的有效性、及时性，尽可能保障不出安全问题。

今年以来，在市级安全监管平台的多次通报中，我区门户网站未发现一个安全漏洞，未发生一起安全事故。

六、深圳坪山区政府门户网站

坪山智能应答机器人开创“人工智能+大数据+政务服务”新模式

一、概述

坪山智能应答机器人作为“人工智能+大数据+政务服务”的新模式，与坪山区政务业务深度融合，依托政府在线门户网站，为市民提供“日常聊天式”为主的 7*24 小时全天候全渠道政务咨询服务，业务覆盖坪山区全业务部门，包括个人、法人事项办理的业务流程引导、信息咨询、常见问题解答等服务。

“人工智能+政务服务”新模式在政务服务领域的首次落地应用，改变了传统政府网站单向的、繁琐的交互方式，深度优化政府网站的业务流程，由被动式的人工查找变成主动的、双向的、实时的智能全程引导，市民政务咨询精准实时，业务办理流程简化快捷，政务公开全面高效，办事效率得到显著提升，大大提升了政府门户网站对外服务的能力以及降低了网站访问压力。

“大数据+政务服务”基于对政务数据、用户数据、咨询数据、运营数据等大规模、全方位的数据进行分析挖掘，获取海量数据背后的规律，提供基于政务业务的数据分析、趋势分析、决策支持、热度挖掘、用户画像等服务，在问题、现象和决策间建立科学的逻辑关系，通过多种可视化的展现形式，为政府领导决策提供大数据支持，保证决策更加科学有效。

二、展现功能与做法模式

（一）智能问答

智能问答服务提供“一问一答式”双向实时咨询交互服务，用户可以通过微信公众号、政务网站、手机 APP 等多种渠道，随时随地，以文本、语音的方式与机器人进行政务咨询。虽然市民的问法千奇百怪，机器人总能识别用户的真实意图，推送精准的答案，市民无需从大篇幅的事项页面中二次人工肉眼查找，更加便捷、高效。

（二）“漏斗式”全业务流程引导

“漏斗式”全业务流程引导对政务业务办理逻辑进行梳理，层层引导，市民只需根据提示信息点击选择，逐步完成事项的办理。通过对传统复杂、分散的业务办理流程进行优化改造，市民办事更加方便快捷，流程更加简化清晰，办事效率得到明显提升。

（三）政务资源的聚合与分发

将部门所辖政务资源全面聚合到机器人头脑，根据用户的提问，直接将用户请求分发到对应的业务办理页面。

例如：市民输入“户籍变更”，机器人会给出“户籍变更”对应的重点业务、主题服务、办事指南等相关政务资源路径，用户一次点击，直接访问政府业务办理页面。



图 政务资源的聚合与分发

（四）政务知识图谱

市民咨询某一个办理事项时，机器人根据用户的咨询内容智能推送该事项关联的相关部门、部门领导、相关事项、热点问题等周边信息，实现对包括人员、组织架构、重点业务、办理事项、便民查询等政务数据的聚合与逻辑串联。政务知识图谱作为政府网站信息公开的补充，更加友好、直观、有效地向市民展现信息公开内容，政府信息公开效率得到显著提升。

（五）多维度用户菜单导航

坪山政务咨询机器人实现对政府网站各业务模块的分类导航，支持按主题服务、重点业务、按部门、信息公开等多种形式的菜单导航，提升网站资源的利用率，市民可以根据导航，结合自身需要，快速直接定位想要咨询的问题，业务流程办理更具针对性、定向性，效率提升 40%。



图 各业务模块的分类导航

（六）大数据分析服务

政务机器人通过对积累的海量业务数据、用户数据、运营数据等进行大数据分析，为政府领导提供业务咨询风向标、趋势研判、辅助决策、政策响应度分析、数据挖掘、历史数据分析、热度追踪、舆论挖掘、市民反馈分析、区域热度分析、用户画像等大数据增值服务，为政府领导提供辅助决策的数据支撑，保证决策更加科学有效，政策制定更加严谨全面，管理更加统筹有序。

（七）人性化交互体验

政务机器人为互联网用户提供政务咨询服务，用户的互联网交互习惯已养成，智能输入帮助用户快速无障碍咨询。支持热门关键词统计、输入联想、智能纠错、拼音输入、历

史输入提示、繁体字识别等功能，用户无需重新适应，提升网站粘性以及用户接受度。

（八）全渠道覆盖

坪山智能应答机器人支持微信、安卓、IOS、H5、Web 等多渠道覆盖，只需几行 SDK 代码嵌入即可实现快速无侵扰接入，大大降低政府网站接入的复杂度以及开发成本，改变了传统政府服务单一渠道、版本适配差、无法移动访问等问题，大大提升了政府网站对外服务的灵活性、机动性、全面性，减少用户的操作负担，平滑轻松的进行咨询服务。



图 多渠道覆盖

三、效益效果

（一）坪山智能应答机器人已完成坪山区所有部门包括办理事项、主题服务、信息公开、业务知识库等全业务数据的接入；

（二）咨询全天候实时响应，问答准确率达到 85%以上；

（三）人工电话客服的咨询量显著减少，市民投诉率降低；

（四）政府人工投入减少 70%，服务水平提升 60%；

（五）系统无故障稳定、持续运营；

（六）业务知识库定期有序更新、维护。

四、制度机制

自上线以来，项目从数据、运营、管理等层面，构建了多项制度机制来保障咨询服务的稳定提供，包括数据保障机制、数据管理机制、统一知识库运维机制、服务运营机制、业务管理机制、协作机制等，保障业务数据的准确性，业务知识库的实时性，服务运营的持续性，部门协作的高效性。

五、可推广性

市民政务咨询无人、无门问津，电话客服长时间占线，咨询需求迫切；政府对外咨询服务能力、人力、财力投入有限，力不从心，市民投诉率居高不下。从用户需求性分析，项目具备良好的用户基础。

通过利用人工智能、大数据等前沿技术，对政务领域进行深度分析、落地应用，业务咨询具备良好的准确性、实时性、严谨性、稳定性，咨询量已经逐步超过人工客服话务量，为项目的全面推广提供了良好的技术基础。

政务机器人基于云计算 saas 服务，政府部门按年付费即买即用，SDK 代码嵌套快速部署，无需业务部门运维，运营维护全托管，大大降低硬件、运维、人员管理等投入成本，具备良好的经济效益。

政务机器人上线后，市民的投诉率明显降低 90%，满意度提升 30%，政府信息公开效率提升 45%，政府对外服务形象显著提升，具备良好的社会效益。

政务机器人除了能切实有效地解决市民及政府多年存在的信息不对问题以外，作为人工智能+大数据+政务服务的落地应用，积极响应了国家有关人工智能及大数据等前沿技术的政策、指导意见，具备非常好的标杆、试点作用。

综上所述，从用户需求、技术落地成熟度、经济效益、社会效益、试点效益等多个方面分析，本项目具备了良好的政府网站应用推广基础，可进行全面推广。

七、深圳罗湖区政府门户网站

个性化服务之“市民主页”

一、概述

2017 年《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》的发布，标志着中国政府网站进入新的发展时代的开始，其中对政府网站的服务型和创新提出了新的要求与思路。政府网站为了更好的服务于民，按照指引的要求建设和完善政府网站刻不容缓。

以前网站建设和信息组织方式都是参照政府架构，信息都是较为固定放在某个栏目下，没有注重用户体验和实际使用需求，与以用户为中心的互联网思维格格不入，缺乏个性化服务，针对每个人呈现的内容无差别，和优秀的互联网产品无法比较。

政府网站建设宗旨就是为民众提供服务的，但是却极少有政务网站能够获得群众的认同，很多政务网站只是解决了信息展示的问题，但信息量庞大而复杂，例如某些招聘信息，有的在招聘资源栏目，有的在街道通知栏目等展示，市民找起来就很麻烦，那么像这样的我们能否从技术角度对这类的信息进行抓取集中呈现呢？

根据此思路，罗湖区电子政务网站在个性化网站方面进行了探索，从信息的组织开始强调业务、事项、服务等。在统一信息资源库的基础上，建设了政务标签库、信息标引与分类、用户行为分析、用户身份识别、信息推荐、市民主页等模块，通过元数据属性实现信息之间的相互关联，从而实现网站前台上信息的多维度浏览。为下一步的深度服务推荐、全站个性化夯实基础。

二、展现情况、功能特点

1、展现情况

市民主页最核心的功能是数据记录分析与推荐。网站根据用户行为分析的结果，记录用户最感兴趣的内容；根据不同的用户身份，推荐不同的网页给其浏览。

要做到满足用户个性化需求，注重用户服务、用户体验；首先居民需网上注册、提交个人相关信息，浏览相关感兴趣内容后，你所关注的事项会被系统获取，通过用户兴趣和后台栏目、信息资源建立关联，把信息挖掘出来主动推送给用户。

在本案例中，这种关联主要通过标签实现，既用户访问过的栏目、信息和标签之间有关联，具有同样标签的栏目、信息之间存在关联。同时依靠多维标签库、信息本身的价值（如通过多个用户的行为得出的信息的热度、信息的阅读时间），可以从紧密关联到松散关联依次推荐最相关的信息。

市民主页是一个自上而下依赖的系统性工程，需要从信息内容建模、用户身份识别、信息推荐与个性化定制三个层面来进行全面架构。



图 网站未登录展示



图 网站注册登录后展示

2、功能特点

第一步内容建模：是指使用机器加人工的方式梳理形成政务标签库，并对标签按照政府业务类型、使用对象进行分类；在政务标签库形成后，网站所有的信息资源都被自动打上标签，并根据业务类型、使用对象进行了分类。

第二步身份识别：是指用户在访问网站时，记录其访问过的栏目、文章，并根据栏目、文章的标签，分析用户最感兴趣的业务类型，识别用户的身份。

第三步推荐与定制：是指根据身份识别的结果，通过用户最感兴趣的业务类型和用户身份，推荐用户访问其可能感兴趣的、最有价值的信息。同时在市民主页中提供服务订阅，信息订阅，用户除了被动接收其感兴趣的信息，还可以主动订阅网站的任意相关栏目。

A. 内容建模

对政务标签库的不断梳理,通过网络爬虫抓取的信息进行机器的分词、词频计算、分类,在通过人工进行筛选复查,删除无用标签。最终形成了 2000 多个高质量的政务标签,这些标签在标签库中根据业务类型、使用对象进行了分类,100 多项业务和服务种类已经被梳理出来,将在市民主页推出老百姓最关心的 20—30 个服务种类将最先上线。

B. 身份识别

罗湖区电子政务网通过用户注册、Cookies 追踪等技术,实时获取用户数据和用户的浏览数据,保存至数据库,建立罗湖区电子政务网的访客信息库。用户库中的用户分为注册用户和非注册用户,两者采用不同的追踪方式和身份识别方式。

建立好用户库以后,用户在访问网站时,将详细记录其访问过的每一个栏目、每一篇文章,并在后台进行数据处理:

(1) 汇总所有用户数据进行全网站的统计分析,记录最热门的信息、点赞最多的信息、阅读时间最长的信息、各篇信息的阅读历史,以便计算信息的价值和信息的时效性;

(2) 对于单个用户,根据其访问过的栏目、文章的标签,分析用户最感兴趣的业务类型,识别用户的身份。

在经过一段时间的数据积累和处理工作以后,用户库中所有用户的身份均得到了较为准确的标识,每一篇信息的价值也得到了充分的计算。同时根据网站的持续发展、用户对网站的访问次数增加,这些计算的结果将更加准确、有效。

C. 推荐与定制

在内容建模、身份识别完成后,用户再次访问时,将根据其身份,推荐其感兴趣的信息:



图 推荐信息

市民主页中除了保留官方主页，每个用户可以根据自己的需求和喜好通过个性化选择、定制，生成属于自己的个性化主页，做到“有一千位居民用户，就有一千个不同的主页”。

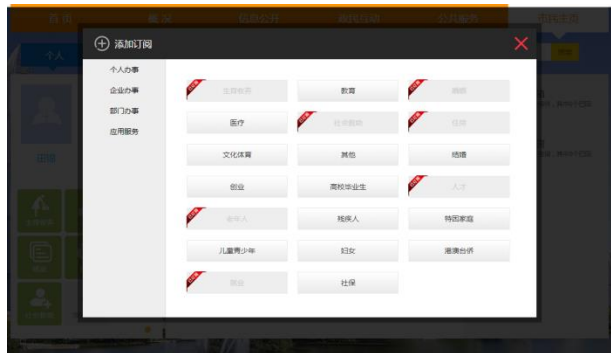


图 服务订阅栏目

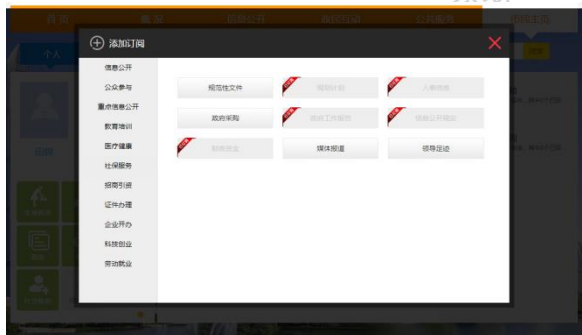


图 栏目订阅栏目

三、总结

市民主页依托区行政服务大厅进行身份验证，整合深圳市和罗湖区各类办事服务、办事结果，实现服务定制、服务个性化。罗湖区电子政务网网站的信息将以“更符合居民需要、更方便获取”的方式组织，用户不再需要逐级点击搜寻信息，实现由繁至简、个性化的服务。

罗湖区电子政务网站提供三类“主动服务”：

第一种是提供给公众信息类的订阅，推送特定信息；

第二种是提供服务事项的订阅，围绕服务事项填报申请、事项办理状态、结果等推送，主动与公众建立密切沟通渠道；

第三种则是提供应用服务的订阅，全网站跨平台建设，实现 PC 网站和移动版网站内容完整统一，保证 PC 端到移动端的完全兼容、无缝对接，尽量做到市民在网站上、APP 里注

册一次，就可以在电脑、手机等各种载体上享受到服务。从而打造完整的个性化政府网站体验。

四、可推广性

“市民主页”是政府面向市民提供的个性化公共服务平台，用于改善和提升公共服务效率，通过智能信息汇聚技术与数据枢纽技术，为市民提供各种便民服务及办理通道。通过聚合与市民生活范围信息相关的信息及服务，为每个市民打造专属的主页页面，使市民随时获得政务公开、公共服务、个人生活等相关的各种城市服务信息。是建立一个“一点接入、通达全区”的便捷化网络平台，使得市民登录“市民主页”就能办理与网上办事大厅相关的个人、企业等事项业务。提高政府与时俱进和亲民服务的形象，具备非常好的标杆、示范作用，可进行全面推广。

八、佛山禅城区政府门户网站

一门式改革：用信息化手段 着力打造人民满意的服务型智慧政府

党的十八大以来，新一届中央领导集体统筹实施“四个全面”战略，党中央国务院稳步推进政治体制改革，大力转变政府职能，推动简政放权、深化行政审批制度改革。在此背景形势下，禅城区委、区政府深刻领会中央精神，在广东省委、省政府和佛山市委、市政府的坚强领导下，落实简政放权改革任务，按照“马上就办、办就办好”和“让数据多跑路，让群众少跑路”的要求，以信息化技术为手段，2014年3月，率先在全国探索“一门式”政务服务改革（简称“一门式”改革），具体落实“一口受理、限时办理、透明办理”和“探索将部门分设的办事窗口整合为综合窗口”的任务目标。“一门式”改革的理念是“把简单带给群众和政府、把复杂留给信息技术”，具体落实“一号申请、一窗受理、一网通办”的目标。改革步骤按照“先易后难”“先自然人后法人”“先镇街（村居）后区级”稳步实施。目前，禅城一门式改革已实现区、镇街和村居三级的全覆盖。自2014年9月1日起至2017年10月31日，“一门式”业务量累计达570余万件，接待来访800多批次。

一门式改革推进以来，受到多方关注，国务院办公厅、中央编办、发改委、民政部、工商总局、国家信息中心等部委领导以及省委、省政府的主要领导前来禅城考察指导。禅城区的做法贯彻落实了互联网+政府服务的要求，为推进简政放权放管结合职能转变，实现政府治理能力现代化探索出试点样本。在禅城探索的基础上，佛山市已在全市全面推开“一门式”改革，并被广东省作为全省“一门式、一网式”政务服务改革的标准和蓝本，在全省推广实

施。国务院印发的《推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案》中也专门肯定了“一门式”改革经验。2015年7月，央视新闻联播和焦点访谈以“打通简政放权的最后一公里”为题介绍了“一门式”改革。2016年4月，央视焦点访谈播出了以禅城做法为例的“互联网+政务”专题片，充分肯定“一门式”改革的方向和成绩。禅城一门式改革还先后入选“粤治·治理现代化”2014-2015年度政府治理创新优秀案例和2015年全国“创新社会治理”最佳案例。今年4月，国务院办公厅将我区一门式改革列为落实重大政策措施成效明显、创造典型经验做法且通报表扬，并授予“免督查”的激励措施。

一、问题导向

改革以群众和企业的问题和需求为导向，目的是让群众和企业有更强的获得感。推进过程中主要有“四难”：

（一）办事难。群众和企业办事仍然需要在多个服务大厅、多个窗口跑，才能办一件事。同一事项在不同办事窗口有不同的要求，申请要件、审批环节、办理时限等都未能统一标准，办事“不找关系不行，找了关系也不一定行”。申请资料繁多且需要反复提交，申请表格的基本内容需要反复填写。

（二）标准难。行政审批标准化建设涉及事项及其构成要素繁杂。如，区、镇（街）、村（居）的服务事项共近2000项，每个事项牵涉300多个构成要素，将所有服务事项和构成要素进行标准化建设，难度非常大。部门自行设定的自有事项种类很多，该类事项本身没有具体审批标准，部门不想也很难进行标准化建设。基层从群众和企业办事习惯出发，将部分市级审批事项拆分为多个小事项，导致在对接上级行政审批标准化系统、协调事项标准化存在不一致的状况。

（三）共享难。信息系统层级多、条线多。以禅城镇街一级为例，涉及国家、省、市、区四级24个专线系统，各级部门出于保密、安全、隐私等原因，打破部门壁垒和推动信息公开意愿不强烈。而且，各级部门的系统多由不同的开发公司建设，设计标准、服务端口等都各不相同，系统对接技术难度很大。

（四）放权难。部分部门负责人思维固化，对信息化浪潮的冲击应对不足，沉浸在原来办事的条条框框中，稍有突破就顾虑重重。改革工作千头万绪，牵涉面很广，部分部门负责人怕辛苦，懒作为或者不作为。甚至个别领导干部把权力当成自己的“一亩三分田”，认为放下权力意味着自己的“威信”全无，更无法谋取私利，导致不积极、不主动，甚至找出种种借口，影响“一门式”改革的深化和推广。

二、主要做法

改革充分利用信息技术，建设一窗通办、一个系统通办和一网通办，简化办事流程，创建“一门式”审批服务制度体系，推进部门业务协同，实现信息共享，为群众和企业提供便捷、高效、阳光的政务服务。

（一）“简”至一个窗。将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，实现任一窗口办同样多项业务。不再分设部门窗口，窗口办理人员不再是部门派驻人员。强化人员业务培训，使窗口工作人员由“专科”变“全能”，胜任跨部门、跨专业的业务。

（二）“放”进一个系统。以“三单管理”为依据，对所有事项进行梳理和整合，形成前台受理、后台审批和服务流程“三个标准化”，并固化到“一门式”综合信息平台系统，自由裁量空间大幅压缩，实现无差别审批服务。创新信息技术手段，通过跳转、对接等技术，联通社保、计生等国家、省、市、区 24 个专线系统，强化协同服务，变串联审批为并联审批。

（三）“优”在一张网。利用互联网技术，构建一张立体化服务网络，实现所有服务事项“一网打尽”，做到“一门在基层，服务在网上”。一是与广东省网上办事大厅对接，将虚拟大厅与实体大厅充分结合，推动互联网审批。目前，进驻事项网上办理率达 100%，网上办事深度达到三级的服务事项占 66.24%。二是开发“禅城一门式”移动终端应用程序和微信公众账号，让群众足不出户随时随地享受材料预审、办事预约、办事查询等掌上服务。

（四）“连”起信息孤岛。在保证数据安全的前提下，将部分数据进行内部公开，促进部门信息共享和业务协同。建立统一标准的证明材料、表格样式和范例，探索推行“表单云”和自助填表系统。收集群众和企业办事沉淀的动态数据，通过清洗、梳理和整合，建立起自然人和法人数据库。以身份证和企业信用代码为识别码，建立“我的空间”，通过数据的交换比对和动态分析，找准群众和企业的个性化需求，为政府科学决策和精准服务提供支撑。同时，强化对群众和企业的“全生命周期”的监管，逐步完善了社会征信体系，打破“放则乱，抓就死”的魔咒。

（五）“亮”在阳光下。建立“一按灵”咨询服务热线，随时随地解答群众和企业疑问。开设“空中一门式”电台节目，通过典型案例和法律法规解读，为群众和企业解疑答惑，该节目收视率排第一。建立在线监察系统，对审批全过程进行实时监督和考评，监管工作人员审批行为，压缩自由裁量空间，倒逼政府效能提升。同时，建立“一门式”电子印章管理、审批服务系统管理、第三方满意度测评、绩效考核问责等一系列制度，为“一门式”改革提供制度支持。

三、改革亮点

“一门式”改革抓住“三个突出”，呈现“三个新”。

（一）突出创优，“三个优化”“四个一批”取得新成绩。围绕“事项优化、系统优化、人员优化”和“即办件增加一批、审批环节优化一批、申请材料减少一批、服务事项取消一批”的工作目标，不断深入推进自然人“一门式”改革。镇街“一门式”即办事项由原来的30项增加到78项，平均压缩时限7.5个工作日。

（二）突出自助，拓展多层次服务平台取得新进展。一是24小时自助服务区延伸到各镇街行政服务中心，为群众和企业提供出入境、户政、违章处罚等多项便民业务，超过一半的公安事项可自助办理。二是探索建设结果物自助服务平台。利用身份验证，电子化签名、射频识别、物联网技术等手段打造行政办事结果物自助服务平台，实现领取结果物和补交资料的自助办理。市民领取结果物或补交材料将不受窗口、工作时间等限制，随时都能通过自助终端设备完成，实现全天候的行政服务。目前结果物自助服务平台已在试点镇街张槎行政服务中心上线运行，方便市民随时可领取办事结果。三是全面推行自助填表，建设完善一门式自助填表系统。利用图形界面、电子签名、网络技术和信息化手段建设区级、镇街一门式自助填表系统，实现事项办理的无纸化填表、场景引导式操作、电子签名、指纹采集、电子流转、排队取号等自助服务功能，通过与部门业务系统的数据对接减少群众重复录入。目前已实现区级5个部门118个事项的表格、镇街11个部门195个事项表格的自助填写，为群众办事提供高效的信息化办事模式，市民办事效率极大地提高。

（三）突出特色，“一门式”服务取得新突破。一是应用电子章。出台相关的管理办法，规范电子章的管理使用。目前，残联、卫计、人社共18个事项实现跨层级跨部门电子化审批。二是申请材料复用。对事项材料进行梳理分析，根据材料的性质，将电子材料复用分三类即无条件复用、有效期内可复用、经验证后可复用，并制定出《禅城区一门式电子材料复用规则（试用稿）》及材料复用清单，分批向全区推广。目前，第一批无条件复用16类材料、第二批有效期内可复用31类材料和第三批经验证后可复用1类材料的复用工作已正式实施。三是同城通办。55个事项实现同城通办，方便群众就近办事。四是新增即办事项。23项围绕人才落户的即办事项今年4月1日起，由4个工作日压缩为即办，有力助推禅城引才聚才。五是设置应急窗。为解决证明资料不全、历史遗留问题、政策边界模糊等不符合常规业务办理标准的“疑难杂症”，禅城区设置应急窗口，制定《应急窗口实施细则》，通过信任审批、公示审批、容错免责、联动机制等制度创新，专门为“疑难杂症”开辟解决通道。应急窗自去年3月成立以来，应急窗口累计受理业务152件，日常咨询1871多件。

四、主要成效

（一）从群众和企业办事感受看成效。一是少跑门了。以镇（街）为例，一窗可办 282 个事项。二是少费时了。群众办事等候时间由过去的 10-15 分钟缩短到现在的 5-10 分钟，等候时间减少一半；即时办事项由 30 项增加到 78 项。三是少带材料了。70 个事项实现减少申请材料 108 份，48 种材料实现复用。同时，群众还能享受更多的增值服务，如在柜员机自助办事、自助上网办事等，让群众深切感受到从“求人办事”到向“享受服务”转变。

（二）从政府和部门效能看成效。一是初步打破了行政部门之间的权力分割。倒逼政府进行深层次的审批制度改革，打破原有不同部门审批、部门内部审批的制度设计壁垒，构建起无边界的业务协同。通过部门数据信息互通互认，形成了“前台统一受理、部分直接办理；后台分类处置、部门协同办理；业务流程优化、管理全程监控”的服务运行体系。二是推动了行政审批权力的标准化建设。通过优化申请条件、办理流程，制定审批标准、裁量准则，明确受理办结时间等办法，进一步界定政府部门权力边界，严格限制工作人员自由裁量权，真正实现“无差别审批”。三是提升了政府科学决策管理水平。通过“一门式”服务，把群众办事过程中留下的资料信息沉淀为“大数据”，形成动态、实时、真实的数据库，为政府找到公共服务“公约数”和有针对性的公共服务提供科学依据。

（三）从基层和社会管理水平看成效。“一门式”服务平台是个枢纽型综合服务平台，有助于加强政府与群众、企业之间的沟通。政府不仅能够真实、动态、全面地了解办事群众、企业的信息，同时也让群众和企业更好地了解政府提供的服务。这种双向性的信息交换，使得群众、企业与政府之间的关系，由过去的求助式帮忙转变为互动式共建，不但有利于政府完善公共服务，也畅通了群众、企业表达诉求的渠道，实现了多赢。同时，对群众和企业申请资料情况记录在案，实行审批事项诚信登记，既有助于约束办事群众的行为，也有利于推动社会诚信机制建设，夯实基层治理基础。



图 一门式综合服务平台入口界面

禅城区“一门式”政务服务改革试验，打开了基层政务服务改革的一扇窗，服务永无止境，改革永远在路上。



图 一门式综合服务平台处理界面

九、成都都江堰市政府门户网站

努力打造“西部一流 全国优秀”区（市）县政府门户网站

近年来，“中国·都江堰”紧紧围绕构建全新服务型、领先型政府网站目标，不断完善网站架构，拓展网站功能，优化网站服务，规范网站管理，网站建设与时俱进，得到了公众和舆论的普遍认可。

一、基本情况

“中国·都江堰”网站作为我市政府门户网站于1998年开通运行，由原市信息办（2010年与市经济局合并为市经信局）负责建设、管理和维护。2013年，按照市委、市政府安排，将市政府门户网站建设管理职能调整到市政府办，由信息中心具体承担。2015年，我办按照市委关于实施对外宣传门户网站资源整合的工作部署，牵头对全市政府网站进行了资源整合，并对市政府门户网站作了改版，对原市政府网站75家子站作了关停处理并迁移了相关子站资源，整合了《都江堰快报》电子版、《都视快报》等媒体资源，建立了都江堰市网站群，新建了市人大、市政协、市政府（英文版）子站和市委子页面，形成了以“新闻中心、信息公开、办事服务、互动交流、魅力都江堰”五大栏目为核心，98个二级栏目为骨架的门户网站架构体系。构建了以民生服务领域服务为基础、重点办事服务为核心，涵盖教育、社保、住房、证件办理、企业优惠扶持、投资等10个服务大项，68个服务小项的网上办事服务体系，强化政府网站面向公众、企业提供实用、易用服务的能力。打造了涵盖“概况、

投资、发展、旅游”等信息的“魅力都江堰”特色频道，对我市的特色资源进行了集中展示，进一步拓展门户网站对外宣传影响力。



图 都江堰市门户网站群

二、主要做法及体会

（一）明晰网站定位，实现由宣传型向综合服务型转变

为了充分发挥政府网站作为政府信息公开第一平台、政务服务第一载体、政府与群众交流互动主渠道和开展网络宣传主阵地作用，我们坚持以人为本的服务理念，打破部门条块分割，以“公开、办事、互动、宣传”四大功能定位为核心，大力推进政府系统网站标准化、集约化建设，优化政务服务，不断推动网站集群化发展，提升网站承载和服务能力，增强社会公信力，实现网站从宣传报道型向综合服务型的转变。

（二）深化信息公开，提高政府工作透明度

信息公开是网站建设的基础。为此，我市狠抓了政府信息网上公开工作，通过部门协作、信息共享、建设专栏等形式及时发布信息。网站按照《条例》要求，设置了信息公开栏目，编制并公开了本级政府、部门与镇（街道）政府信息公开目录、指南、年度报告、企事业单位办事公开目录，设置了政府信息公开意见箱，提供了依申请公开渠道，保障了公众依申请公开的权利。同时，网站对政府文件、人事信息、财政管理等 20 个方面信息公开事项进行了重点公开，一定程度上提升了政务工作透明度，保障了公众知情权和监督权。2008 年至今，全市 19 个乡镇（街道）、41 个市级部门及驻市单位共公开各类信息 124213 条，其中乡镇

（街道）公开信息 58054 条，市级部门公开信息 66159 条，截止目前，今年已公开各类信息 5906 条。

一是整合资源实现成都市和我市联动。长期以来，我市各部门的政府信息都是直接报送到成都市政府信息公开平台，并通过该平台对外公开，而我市则是通过链接方式而间接实现公开，造成了我市政府信息公开“两网”数据分割，信息不一致、不统一，信息更新难度大。为了解决这个问题，我市主动争取市上支持，通过技术研发与制定标准化数据接口，实现了与成都市信息公开平台的无缝对接，达到了“两网”数据同步信息资源共享。

二是坚持应公开信息全面公开。通过网站信息公开平台，重点对民生工程、政府决策、执法依据、办事公开等方面情况进行了公开。努力做到政府信息“应公开，尽公开”，提高了政府工作透明度。

三是坚持群众关注的信息第一时间公开。将群众普遍关心、涉及群众切身利益的城乡就业、最低生活保障、教育资助、医疗保障、城市规划等方面信息通过政府门户网站，及时向群众公开，广泛听取人民群众的意见和建议，主动接受群众监督。

四是推进公共企事业单位办事公开。将水、电、气、教育、卫生等公共企事业单位的收费标准、办理流程、监督电话等公共服务事项全部通过网站“主题服务”中“公用事业”栏目实现了对外公开。

（三）拓展网上办事，提升公共服务水平

网上办事是网站建设的核心。我们本着“服务公众，方便公众”的原则，综合考虑网站的整体效果，以公众为中心，强调内容整合、栏目优化等理念，不断提高公共服务能力。

一是整合服务项目，建立重点领域服务。网站按照公众和企业服务对象的需求，提供了教育服务、社会保障、就业服务、医疗卫生、住房服务、交通服务、证件办理、档案服务、婚育登记、公用事业、企业服务、招商引资等 12 大公共服务领域的政务服务，涉及市教育局、民政局、人社局、公安分局等多个部门的公共服务事项。发布办事服务行政审批和服务事项共 748 项，各事项中包括事项名称、事项类型、承诺时限、收费标准及依据、承办单位、办理流程、联系地点、联系电话、申请材料等 13 个要素信息。

二是完善服务体系，提供人性化服务。网站建立了以自然人的生命周期、法人开业歇业的办事周期等办事服务多维度展示。围绕特殊群体的办事服务需求，分类整合特殊群体所需的办事服务事项，设立了为儿童青少年、残疾人、老年人、特困家庭等特殊用户群体服务的快速通道。通过资源整合、接口对接、数据共享等方式，逐步实现门户网站与电子政务大厅等市级部门行政审批系统、部门网站及业务系统的互联互通和资源共享，实现了 7X24 小时

不间断服务，树立了政府网站的良好形象，赢得了广泛的信任，有力地促进了电子政务工作的开展。

（四）畅通参与渠道，广泛倾听社情民意

政民互动是网站建设重点。近年来，我们一直致力于搭建健全的公众参与渠道，不断丰富网上互动形式，切实保障公众意见、诉求和建议得到及时处理与反馈，提高公众参与决策的水平和政府倾听社情民意的公信力。

一是畅通网络信访渠道，搭建网上信访平台。都江堰市市长信箱、市长公开电话工作遵循统一受理、分级负责、依法办理、公开透明、注重服务、提升效能的总体原则，由都江堰市民情呼叫中心负责市长公开电话、市长信箱群众来电来信的受理、转办等工作，考核承办单位办理情况。2016年1—12月，市民情呼叫中心共受理群众反映问题19723件。其中：成都市市长公开电话12345（信箱）交办问题9059件，占比45.93%；都江堰市长公开电话87132345（信箱）受理问题5247件，占比26.60%；民情呼叫中心网站受理问题209件（包括双轨运行部门移交会办中心的问题），占比1.06%；“@都江堰服务”微博、微信受理问题5208件，占比26.41%。按时办结率99.86%，结果满意率99.79%。网站并按月对网民常见问题进行了分类梳理，设置了“热点”栏目，方便网民查阅，也减少了部门同样问题的重复答复。

二是推动“坚持科学发展，构建和谐成都”，打造“在线访谈”栏目。节目紧紧围绕市委、市政府工作中心，以促进政务公开，推进依法行政，构建和谐社会为主题，以关注民生、维护民利为宗旨，以听民声、集民智、解民难为基本功能，以群众是否满意为根本标准，加强政府与社会公众沟通对话、服务民生、听取民意、改善作风。目前我们已成功开展了23期在线访谈节目。

三是尊重人民群众的主体地位，广泛开展民意征集。围绕市委、市政府中心工作和阶段性工作以及群众关心的社会热点、难点问题，积极开展网上主题民意征集和网上调查。先后开展了关于“2017年市本级新增为民办实事民生工程项目建议征集”“关于做好‘营改增’税收服务工作的意见征集”等10期主题民意征集和12期网上问卷调查。

（五）引入服务外包，提高技术保障能力

随着计算机技术的不断发展，网站发展面临新的考验，为保障网站正常运行，近年来，我们网站引入了服务外包业务，从网站整体设计到网站安全都引入了拥有专业资质的公司进行共同开发建设。在网站设计方面，我们与第三方公司合作，使得网站设计风格美观大方、

简洁庄重，页面布局科学合理、重点突出，提高了网站易用性，体现了网站的人性化。在网站安全方面，通过购买服务的形式与三方公司合作，采用了网站运行监测技术，定期分析网站运行情况，做好日常巡检和随时监测，确保网站全天候工作、页面正常浏览、互动平台畅通有效。采用防篡改、防注入技术手段和人工防范措施，及时发现和纠正错误、虚假信息，防止网站被非法链接。

（六）加强组织领导，建立长效发展机制

政府门户网站建设容易，作用发挥难。为了做到网站建设不流于形式有名有实，“中国·都江堰”始终以“分点联动全网维护”为原则，建立健全了网站管理组织机构。将门户网站内容保障工作纳入目标考核，打造了一支基于政府网站信息维护与保障的网上政务信息员骨干队伍。目前，市政府办是网站的牵头单位，负责网站建设的指导、监督和协调，网站的规划、设计、改版、培训、信息审核、技术保障、日常管理等具体事宜；各乡镇（街道）和各部门是网站的共建单位，负责为网站提供内容保障。

同时，为确保网站建设有序推进，在网站的综合管理、信息发布规范、信息公开监督考核、工作机制等方面还建立了相关制度。如：针对网站的综合管理问题，制定了《都江堰市政府门户网站管理暂行办法》；针对信息发布的规范性问题，制定了《都江堰市政府门户网站信息资源采集发布审核管理暂行办法》；针对政府信息公开的监督考核问题，制定了《都江堰市政府门户网站内容保障责任考核办法》；针对网站管理的工作机制问题，制定了《都江堰市政府门户网站管理工作制度》、《都江堰市政府门户网站值班读网制度》、《都江堰市政府门户网站应急处理预案》等各项工作制度。

年度重要文献

- ✧ 国务院办公厅关于印发 2017 年政务公开工作要点的通知（国办发〔2017〕24 号）
- ✧ 国务院办公厅关于印发政务信息系统整合共享实施方案的通知（国办发〔2017〕39 号）
- ✧ 国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知（国办发〔2017〕47 号）
- ✧ 国务院办公厅关于印发开展基层政务公开标准化规范化试点工作方案的通知（国办发〔2017〕42 号）
- ✧ 国务院办公厅关于全国互联网政务服务平台检查情况的通报（国办函〔2017〕115 号）

