

第二章 数字政府服务能力评估工作过程

2019年中国数字政府服务能力评估工作于3月份正式启动，工作分为三个阶段开展：指标体系研究制定与意见征集阶段、评估指标数据采集分析阶段以及评估报告撰写与结果发布阶段。具体时间安排如下图所示。



图 2019年中国数字政府服务能力评估工作安排

第一节 指标体系研究制订与意见征集

一、指标体系研究编制工作

时间：2019年3月1日—2019年8月20日

为落实党和国家有关要求，促进各级政府深化政务公开、提升网上履职服务能力、创新社会治理模式，积极推动“数字政府”建设发展，中国软件评测中心根据《中华人民共和国政府信息公开条例》《国务院关于在线政务服务的若干规定》《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》等文件要求，结合互联网应用发展趋势，研究制定《2019年数字政府服务能力评估指标体系（征求意见稿）》。在该指标体系（征求意见稿）的框架基础上又分别编制了《政府网站绩效评估指标体系（征求意见稿）》和《政务新媒体调查评估指标体系（征求意见稿）》。

二、意见征集

时间：2019年8月26日—2019年9月30日

2019年8月—9月，中国软件评测中心通过官方网站、微信公众号《2019年数字政府服务能力评估指标体系（征求意见稿）》。同时，中心在北京市、南昌市、昆明市等地召开3场评估工作意见征求系列研讨会，邀请电子政务领域的专家、学者及相关领导，共同探讨当前数字政府、政府网站的发展方向。交通部、水利部、商务部、海关总署、税务总局、广电总局、市场监管总局、体育总局、铁路局、民航局、邮政局、北京市、浙江省、福建省、江西省、山东省、广西壮族自治区、四川省、云南省、深圳市、青岛市、武汉市、贵阳市、南宁市、柳州市等180余家单位超300位代表参见研讨会并反馈指标修改意见。根据参会代表反馈意见，经研究讨论最终形成了《2019年数字政府服务能力评估指标体系》、《政府网站绩效评估指标体系》和《政务新媒体调查评估指标体系》。

第二节 评估指标数据采集与分析

一、“运维保障”和“中心工作落实宣传”指标数据采集

时间：2019年1月1日—2019年10月31日

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

二、其他指标数据采集

时间：2019年10月15日—2019年11月5日

中国软件评测中心组织数据采集人员按照分工对《2019年数字政府服务能力评估指标体系》中“渠道支撑度、功能完备度、综合保障度”全指标以及“服务体验度”指标中除“中心工作落实宣传”中的信息更新情况考核点之外的其他指标开展数据采集工作。同时，开展针对政府网站和政务新媒体的评估数据采集工作。

三、“优秀创新案例”评选

时间：2019年11月5日—2019年11月15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，并对各单位推荐的数字政府服务能力建设（包括政府网站、政务新媒体建设）相关优秀创新案例得分最高的3个案例（不够3个的按照实际提供数量计数）进行分数汇总，分别纳入数字政府服务能力建设评估总分和政府网站绩效评估总分。

一、数据分析和报告撰写

时间：2019年11月15日—2019年11月30日

中国软件评测中心对汇总的所有指标数据采集结果和评选结果进行统计分析，撰写形成《2019年数字政府服务能力评估总报告》。

二、结果发布与交流

时间：2019年12月6日

由中国软件评测中心组织的“2019数字政府服务能力暨第十八届政府网站绩效评估结果发布会”于2019年12月6日在北京召开。会议以研讨数字中国建设背景下数字政府、互联网政务服务建设热点难点问题及建设思路、发布数字政府领域评估结果及系列调查研究报告、围绕政务数据在质量管理、评价、运维保障等方面的难题为主要内容。