

2020年数字政府服务能力评估结果发布

中国软件评测中心副主任 吴志刚

2020.12.15 北京





国际国内都在推进数字政府建设



《2020年联合国电子政务调查报告》 (数字政府助力可持续发展十年行动)



经合组织数字政府指数(DGI):2019

- 主要数据显示：更多国家和城市是正在推行数字政府战略。
- 自2020年初以来，全球COVID-19新型冠状病毒扩散重新激发了电子政务/数字政府的作用。

国家文件关于“加强数字社会、 数字政府建设”的决策部署

十九届四中全会《决定》

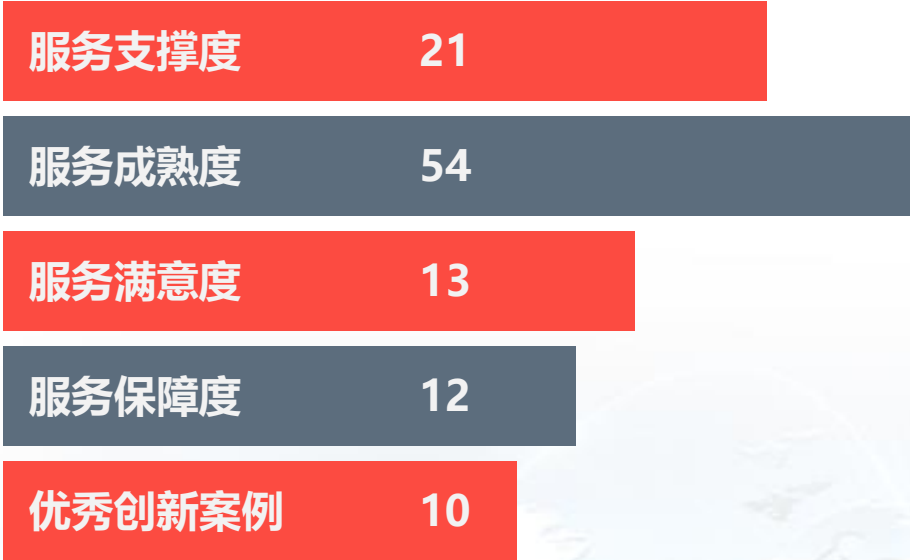
推进数字政府建设，加强数据有序共享，依法保护个人信息

十九届五中全会通过了《建议》

加强数字社会、数字政府建设，提升公共服务、社会治理等数字化智能化水平。

多地积极推动政府数字化转型， 探索和布局数字政府建设发展

数字政府服务能力



数据采集渠道





数字政府 服务能力

- 省、自治区、直辖市、兵团
- 计划单列市
- 省会城市



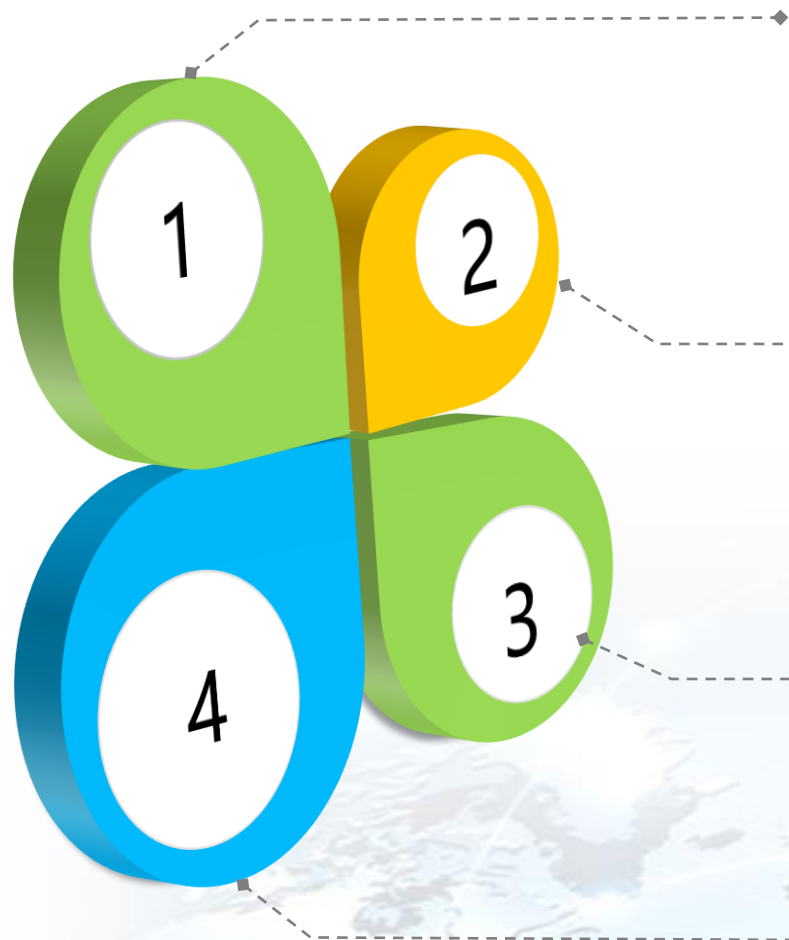
政府网站

- 部委
- 省、自治区、直辖市、兵团
- 省会、计划单列市
- 地级市
- 区县



政务新媒体

- 部委
- 省、自治区、直辖市、兵团
- 计划单列市
- 省会城市



聚焦数字政府服务的集约整合能力

关注各类互联网服务渠道和平台集约化建设、数据的共享互联互通，关注数字政府提供服务的流程优化情况，关注跨地区、跨部门、跨层级业务协同能力

聚焦数据质量、数据资源共享开放与利用

关注支撑数字政府服务能力提升的政务数据的质量、数据整合共享、数据开放与数据开发利用等方面内容

聚焦政府服务对象满意度

关注各地数字政府服务对象对政府提供的数字化政务服务、公共服务、数据服务、咨询服务等满意度情况

聚焦各地数字政府服务创新实践

结合最新发展趋势，关注各地区各部门创新实践。

2020年数字政府服务能力 评估结果

省级数字政府服务能力优秀级

北京市

上海市

浙江省

福建省

湖北省

广东省

四川省

贵州省

注：按照行政区划排序，排名不分先后

重点城市数字政府服务能力优秀级

杭州市

宁波市

福州市

厦门市

青岛市

长沙市

广州市

深圳市

成都市

贵阳市

注：按照行政区划排序，排名不分先后

国务院组成部门网站前10名

第一名：商务部

第二名：交通运输部

第三名：工业和信息化部

第四名：科技部 水利部

第五名：卫生健康委

第六名：农业农村部

第七名：发展改革委

第八名：自然资源部

第九名：文化和旅游部

第十名：教育部 生态环境部

注：排名相同按照国务院机构序列排序

国务院其他部门网站前10名

第一名：税务总局 市场监管总局

第二名：海关总署

第三名：林业和草原局

第四名：药监局

第六名：气象局

第八名：邮政局

第十名：铁路局

第五名：体育总局

第七名：民航局

第九名：广电总局

注：排名相同按照国务院机构序列排序

直辖市政府网站评估结果

第一名：北京市

第二名：上海市

第三名：重庆市

第四名：天津市

省、自治区政府网站前10名

第一名：浙江省

第二名：福建省 广东省 四川省

第三名：贵州省

第四名：广西壮族自治区

第五名：湖北省

第六名：安徽省 江西省

第七名：海南省

第八名：山东省

第九名：湖南省

第十名：江苏省

注：排名相同按照行政区划进行排序

副省级城市政府网站前10名

第一名：青岛市

第二名：深圳市 成都市

第三名：厦门市 武汉市

第四名：广州市

第五名：哈尔滨市

第六名：杭州市

第七名：济南市

第八名：宁波市

第九名：大连市 南京市

第十名：西安市

注：排名相同按照行政区划进行排序

省会城市政府网站前10名

第一名：成都市

第二名：长沙市

第三名：武汉市 贵阳市

第四名：南宁市

第五名：广州市

第六名：福州市

第七名：哈尔滨市

第八名：太原市 杭州市

第九名：济南市

第十名：合肥市

注：排名相同按照行政区划进行排序

地市政府网站前10名

第一名：佛山市

第二名：无锡市 苏州市

第三名：柳州市

第四名：襄阳市

第五名：宁德市 潍坊市

第六名：六安市

第七名：温州市

第八名：凉山州

第九名：泰州市

第十名：威海市 宜昌市

注：排名相同按照行政区划进行排序

区县政府网站前10名

第一名：深圳罗湖区

第二名：佛山禅城区

第三名：武汉武昌区

第四名：广州增城区

第六名：北京西城区

第八名：扬州仪征市

第十名：武汉江岸区 西安未央区

第五名：潍坊寿光市

第七名：青岛崂山区

第九名：深圳福田区

注：排名相同按照行政区划进行排序

优秀政务App主办单位

部 委

民政部 司法部 财政部 自然资源部 商务部 广电总局

省级政府

河北省 上海市 江苏省 浙江省 安徽省 福建省 江西省
湖北省 湖南省 广东省 重庆市 贵州省 云南省 青海省

重点城市

石家庄市 杭州市 厦门市 青岛市 深圳市 长沙市 成都市

注：按照国务院机构序列或行政区划序列排序

优秀政务微信主办单位

部 委	发展改革委		科学技术部		工业和信息化部		司法部	
	财政部		人力资源和社会保障部		生态环境部		交通运输部	
	商务部		卫生健康委		海关总署		税务总局	
省级政府	北京市	河北省	辽宁省	上海市	安徽省	福建省	湖北省	湖南省
	广东省	广西壮族自治区		重庆市	贵州省	云南省	陕西省	
重点城市	石家庄市	太原市	哈尔滨市	宁波市	厦门市	合肥市	南昌市	
	长沙市	广州市	深圳市	成都市	贵阳市	银川市		

注：按照国务院机构序列或行政区划序列排序

优秀政务微博主办单位

部 委	发展改革委		科学技术部	工业和信息化部		民政部	生态环境部	
	卫生健康委		应急管理部	海关总署	林业和草原局		药监局	
省级政府	河北省	山西省	辽宁省	江苏省	安徽省	福建省	河南省	湖北省
	湖南省	广东省	重庆市	四川省	贵州省	云南省	陕西省	
重点城市	石家庄市	沈阳市	杭州市	宁波市	合肥市	武汉市	长沙市	
	广州市	深圳市	成都市	贵阳市	昆明市			

注：按照国务院机构序列或行政区划序列排序

部委“十大”优秀创新案例

工业和信息化部

实现工业和信息化部网站全面集约

交通运输部

“交通智搜” 2.0一体化搜索系统

水利部

聚焦社会关注 全国水雨情小程序便捷服务公众

商务部

走向智慧阅读—智能标签词库解读

卫生健康委

国家卫生健康委网站“智能搜索”功能

税务总局

聚焦重点 丰富形式 持续推进税收政策多元化解读工作

市场监管总局

创新做好集成服务 助力小微企业发展

民航局

构建新型“互联网+”政务服务平台

铁路局

“智能搜索”云服务

药监局

医疗器械唯一标识数据库专栏，助推唯一标识推广应用

注：按照国务院部门机构序列排序

省级“十大”优秀创新案例

北京市

数据精细管理驱动政府网站服务提质增效

山西省

政策文件库系统

浙江省

加快数据开放赋能数字经济发展

福建省

八闽健康码

江西省

“江西省人民政府发布”微信公众号

湖北省

网上政府集约建设助力抗疫阻击战

海南省

海南国际投资单一窗口

四川省

创新驱动发展——2020首届数字四川创新大赛催生应用成果落地

贵州省

全省统一移动应用

云南省

门户网站“智慧云搜”中枢服务平台

注：按照行政区划序列排序

省会及计划单列市级“十大”优秀创新案例

大连市

大连市民云

武汉市

企业融资对接服务平台——汉融通

福州市

可信数字身份公共服务平台及应用示范

厦门市

大数据安全开放平台

青岛市

搭平台、汇众智，探索数据应用新思路

长沙市

政务服务门户“一件事一次办”

深圳市

深圳公安民生警务平台

南宁市

智慧健康信息平台——构建惠民为本的全方位医疗健康信息服务体系

成都市

“天府蓉易办”创新推行政务服务“一网通办”

贵阳市

所搜即所想 所得即所需——打造智能化场景化集约化云搜索平台 提升政务服务水平

注：按照行政区划序列排序

地市级“十大”优秀创新案例

无锡市

公共数据开放平台

扬州市

我的扬州APP

泰州市

“互联网+不动产登记”一体化平台

温州市

“城市大脑”建设

六安市

“开放六安”网

聊城市

政策支撑决策数据库应用建设

驻马店市

“咱的驻马店”App

佛山市

集约整合 智能推荐——推动市政府网服务触角向基层延伸

柳州市

率先推行政务服务“全城通办”

毕节市

“三效合一”搭建脱贫攻坚掌上一体化服务平台

注：按照行政区划序列排序

区县级“十大”优秀创新案例

扬州仪征市
苏州工业园区
潍坊寿光市
武汉江岸区
武汉武昌区
深圳罗湖区
深圳坪山区
深圳盐田区
佛山禅城区
成都都江堰市

“互联网+不动产登记交易”一体化平台
“一网通看”之政务新媒体集约化建设与管理
数聚赋能 打造县域数字政府“寿光模式”

经济大数据平台

城管精致化信息集成门户

依托广东省统一身份认证平台打造专属用户空间

多措并举打造智慧便民网上政府

多维度升级“解读”、“回应”、“服务”，持续领跑主动服务型网上政府

以云计算大数据探索建立现代化社会综合治理3.0模式——禅城区社会综合治理云平台

“互联网+政务服务”平台助力智慧便民

注：按照行政区划序列排序

03

PART III
评估发现

数字政府绩效评价

截至2020年11月30日：

- 23个省级（占比71.9%）和31个重点城市（占比96.9%）地方政府明确了政务数据统筹管理机构
- 16个省级（占比50.0%）和10个重点城市（占比31.3%）政府已出台并公开数字政府建设相关规划计划、方案意见

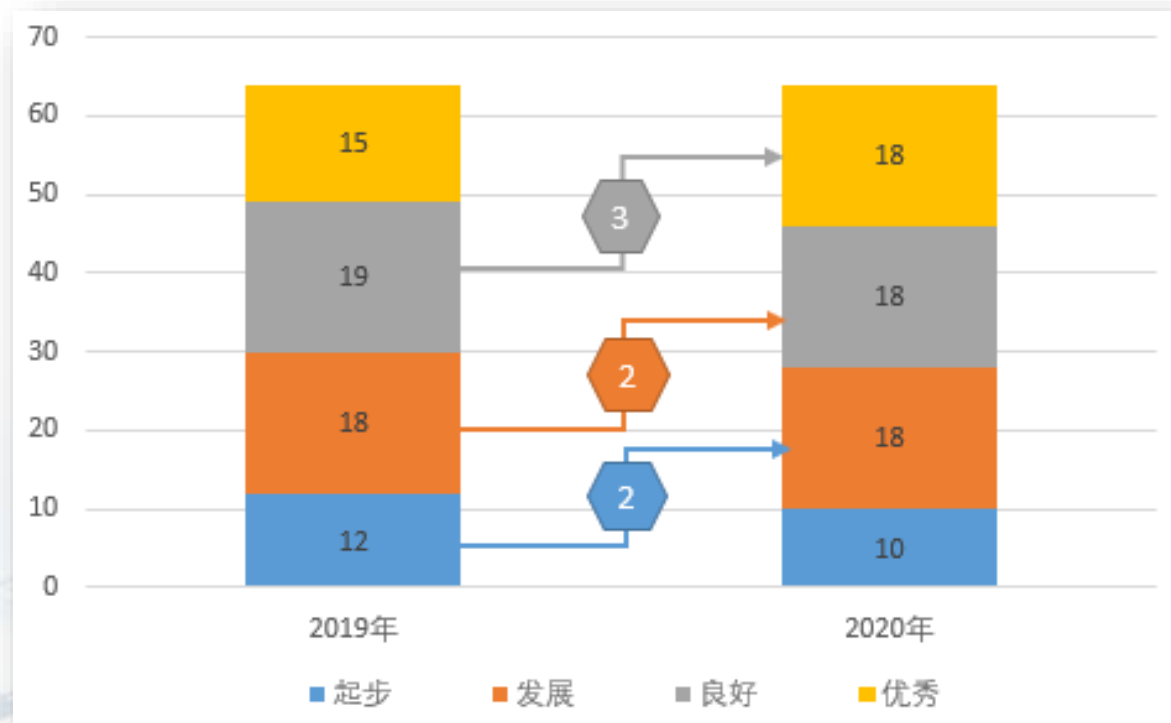


(一) 数字政府建设开始提速

◆ 评估结果显示，省级和重点城市数字政府服务能力持续向好发展

数字政府服务能力组别之间的变动：

- **优秀级**：由15个上升至18个，其中3个良好级升至优秀级
- **良好级**：18个，其中2个发展级升至良好级
- **发展级**：18个，其中2个起步级升至发展级
- **起步级**：减少至10个



(二) 集约化建设工作向纵深发展

◆ 政府网站、互联网政务服务平台、政务新媒体的集约化建设成效显著



- ◆ 北京、安徽、湖北、湖南、广东、广西、贵州等11个地区已经基本完成政府网站集约化试点工作各项任务，集约化效果显著。



- ◆ 全国政府网站数量由2015年的84094个降至2020年11月底的14475个。



- ◆ 联通44个国务院部门、32个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团的政务服务平台，涵盖4979230项服务事项，汇聚776750976件政务服务办件



- ◆ 32个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团均建成全省统一的政务服务App

(二) 集约化建设工作向纵深发展

◆ 交通运输部、江苏省、云南省等一些单位通过政府网站集约化建设实现全网统一搜索



交通运输部网站对部直属机构网站、地方子站、司局子站纳入站群搜索，进一步扩展搜索内容范围，构建全国统一的搜索服务引擎，旨在为公众提供及时、准确、智能的全文、全站、全类型的智能搜索服务。

云南省政府门户网站通过“智慧云搜”实现政府政策文件与办事服务、省门户网站与各部门各州市网站、政府网站与政务新媒体、PC端与移动端四大一体化搜索服务，通过搜索服务全面打通云南省各种政务资源与服务，让广大群众一键获取政府信息与服务。



(二) 集约化建设工作向纵深发展

◆ 湖北省、贵州省、厦门市、宜昌市等单位实现各类政务新媒体的统一建设、统一管理、统一运维

一端：全省统一一个移动端，支撑政府网站相关单位、事业单位、乡镇村等单位入驻；

多主：一个平台多个主办单位入驻进行使用，每个主办单位可以定制自己移动端的展现风格，栏目等内容；



多功能：依托统一信息资源库实现了政务公开、政务服务、互动回应等多元应用的融合，切实打造了利企便民的综合服务型移动应用；

多号：除省政府、省直部门、市州、区县以站点入驻外，其他单位均以入驻号的形式入驻。

贵州省全省统一移动应用

(三) 公共服务数字化转型步伐加快

- ◆ 数字化转型为公众和企业提供24小时“不打烊”公共服务，为疫情精准防控、推进复工复产提供有力支撑

一 新冠肺炎疫情防控服务专区

- 建立各类防疫专栏，提供诸如同乘密接查询、新冠检测机构、预约、结果一站式查询等疫情防控服务。

全国一体化政务服务平台 推动有序复工复产服务专题

- 建立各类复工复产专栏，提供返岗就业、在线招聘、企业登记、项目审批、网上办税等多方面在线服务内容，及时为各类企业提供“无接触”线上服务。

全国“一码通行”

防疫健康信息码

全国一体化政务服务平台 防疫健康信息码

本防疫健康信息码服务由国家政务服务平台提供，相关数据由卫生健康、工信、交通运输、海关、移民管理、民航、铁路等方面提供。

立即领取

[港澳台入境人员申领入口](#)

(三) 公共服务数字化转型步伐加快



◆ 数字教育资源公共服务体系基本建成



国家教育资源公共服务平台

National Public Service Platform for Educational Resources



赣教云™-江西省教育资源公共服务平台

Ganjiaoyun-JiangXi Public Service Platform For Education Resources



宁夏教育资源公共服务平台

Ningxia Public Service Platform For Educational Resources

基础教育人人通



粤教翔云·广东省教育资源公共服务平台

Guangdong Public Service Platform of Educational Resources



重庆市基础教育资源公共服务平台

Chongqing Public Service Platform For Educational Resources



福建省教育资源公共服务平台

福建省教育厅主办



之江汇教育广场

国家教育资源公共服务体系·浙江平台



贵州省教育资源公共服务平台

GUIZHOU PUBLIC SERVICE PLATFORM FOR EDUCATIONAL RESOURCES



(四) 数据共享与业务协同推动政务服务高效便捷

◆ 浙江、广东、贵州、江西等加快数据共享开放升级

年内全面建成“**数据高铁**” 破解
政务数据共享延迟难题，开通**公安、人社、卫健、民政**等19条
“数据高铁专线”，多部门数据
有望实现“**秒级共享**”。

浙江省

广东省

广东上线“**粤政易**”平台，助政
府部门数据共享和协同办公，全
省统一建设、分级管理，打通政
府各部门应用的业务流程，推进
部门纵横联动和协同办公，推动
“**整体政府**”建设。

贵州数字经济“**六个重大突破**”
取得阶段性成效，**全国首部**省级
层面政府数据共享开放地方性法
规《**贵州省政府数据共享开放条
例**》于12月1日正式施行。

贵州省

江西省

加快推动**社保、异地就医、养老、
住房**等利企便民高频政务服务
“**跨省通办**” “**省内通办**”，设
置“**异地通办专窗**”，推行“**收
受分离**”新模式，实现“**多地联
办**”。

(四) 数据共享与业务协同推动政务服务高效便捷

◆ 依托全国一体化在线政务服务平台，打造“全国通办”服务



国家卫生健康委

以国家政务服务平台为总枢纽，通过推动**出生医学证明电子证照**在各地政务服务平台的应用，实现出生医学证明在线核验、出生医学信息共享复用。
2021年底前实现出生医学证明电子证照在全国一体化平台全面深度应用。

全国一体化政务服务平台

开设“**小微企业和个体工商户服务专栏**”，为全国小微企业、个体工商户提供一站式政策查询和办事服务，助力疫情防控和有序复工复产，设置了“**政策通**”、“**办事通**”、“**互动通**”等三大版块，推动实现各类便民利企政策一站知晓、服务事项一网办理、诉求建议一键反馈。



(四) 数据共享与业务协同推动政务服务高效便捷

◆ 推进各地区、各部门政务服务平台规范化、标准化、集约化建设和互联互通



浙苏皖

2020年浙苏皖三省异地门诊正式实现互联互通。截至5月底，结算范围已覆盖长三角全部41个城市，覆盖5600余家医疗机构，三省一市居民在41个城市的主要医疗机构门诊或住院均可持卡就医、实时结算。

国家医保局

自2021年参保年度起，全国参保信息实现互联互通、动态更新、实时查询，参保信息质量明显提升，各级医疗保障部门利用国家统一医保信息平台基础信息管理子系统实现信息实时核对、查询。



湖南

发挥信息资源共享共用效能，推进政府网站、政务服务平台深度融合。以资源集约共享为核心任务，实现全省政府网站、政务服务平台从形式到资源、功能和服务的深度融合，为公众提供了“一网通办”的新体验。



(四) 数据共享与业务协同推动政务服务高效便捷

◆ 促进政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同，推进线上线下深度融合

上海“一网通办”

上海“一网通办”重点推进项目：**医疗付费“一件事”**，市民看病付费亮出“**随申码**”，**一部手机畅行医院**，基于国家医疗保障局的“**医保电子凭证**”，重塑医疗付费流程，整合业务环节，融合线上线下付费环节，医疗付费零排队。

长沙“一件事一次办”

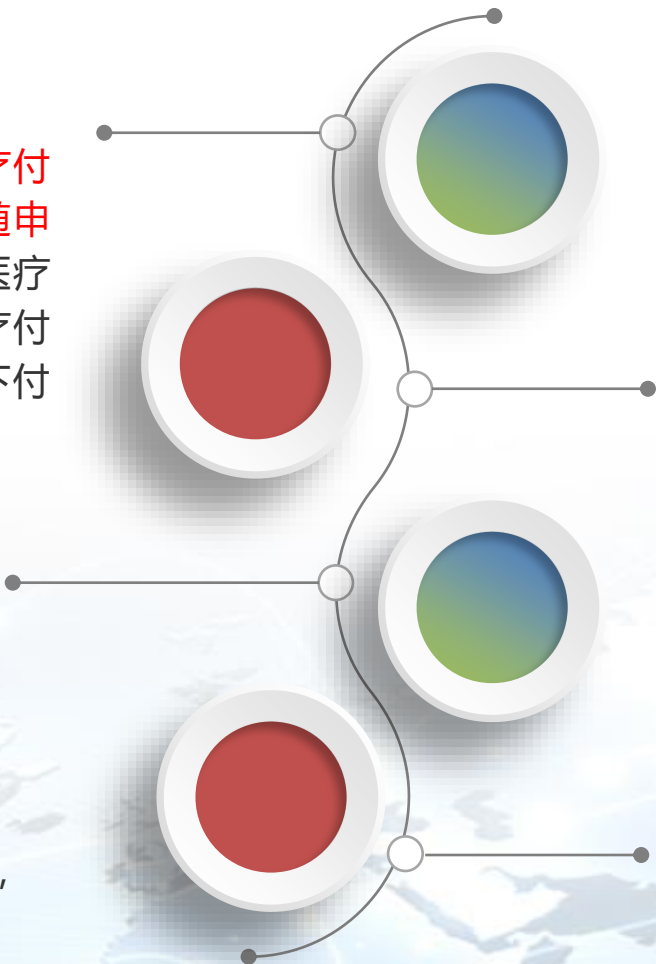
实施“**行业综合许可登记**”改革，涉及**药品经营、医疗器械经营、食品经营（销售）、小餐饮**等行业，同一行业许可、备案和登记事项**合并成一张综合许可证**，将原**146个事项整合为35个事项**，精简材料，压缩时限、“一个窗口，一份材料”。

成都青白江、德阳广汉“区域通办”

签署《**深化区域合作加快协调发展框架协议**》，提出探索建立两地跨区域线上线下行政审批和公共服务事项办理机制，探索**跨区域企业和群众两地同标准通办**模式，运用“**窗口协助帮办、数据线上跑路、快递线下配送**”工作模式，两地窗口服务、证明材料、审批结果等**效力互认**。

济南“全城通办”

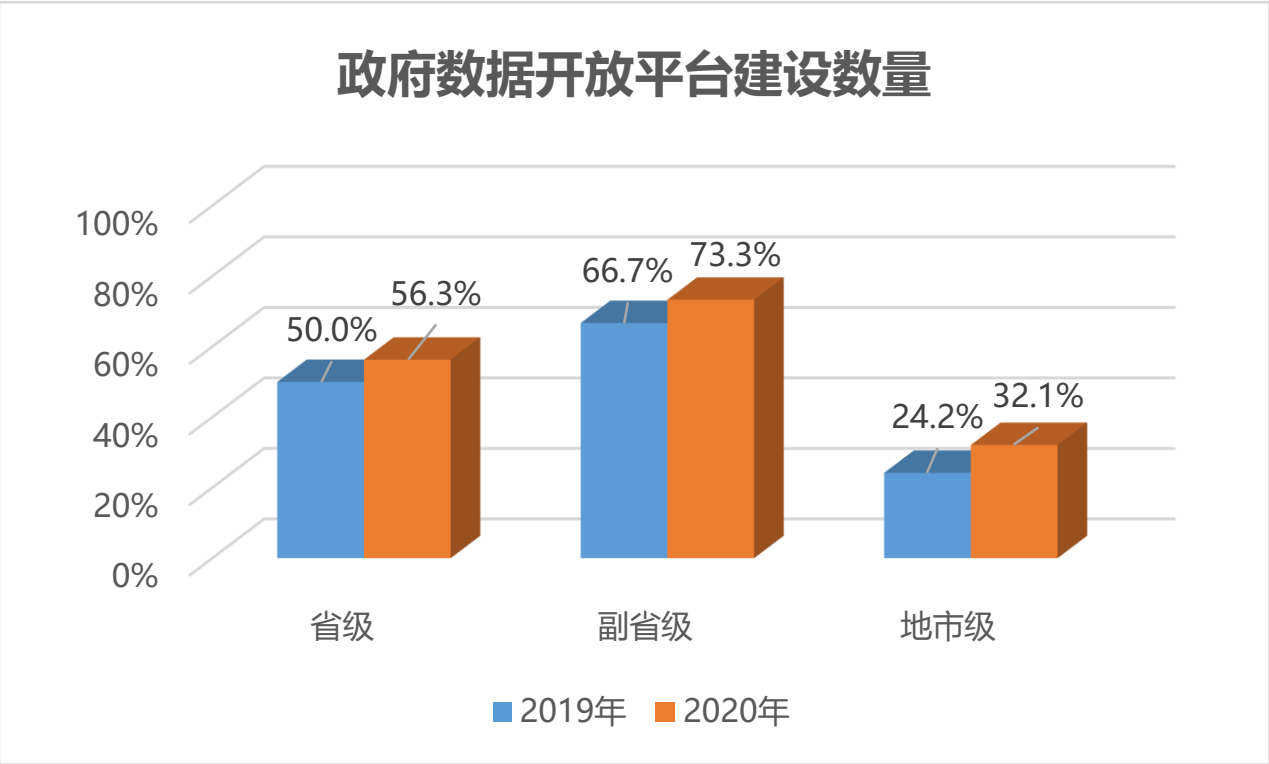
企业开办“全城通办”模式在保留各登记机关登记审核权限的前提下，**打破了企业登记注册申报地域和时间限制**，实现了企业申报受理的全覆盖、执照审批的全联动，打通了企业登记注册的“最后一公里”，**平均节省企业登记注册时间约4.5小时**。



(五) 数据开放建设稳步推进



◆ 开放平台建设积极推进，建设数量持续增加



但目前地方政府数据开放平台的建设主要集中在东部地区，有待进一步向中西部地区不断发展

(五) 数据开放建设稳步推进

◆ 数据调用便捷性有所加强，数据质量逐步提高

目录下载 

山东省、浙江省等提供可下载的开放数据目录

高级搜索

四川省、贵阳市等提供有筛选项的高级搜索功能

DATA

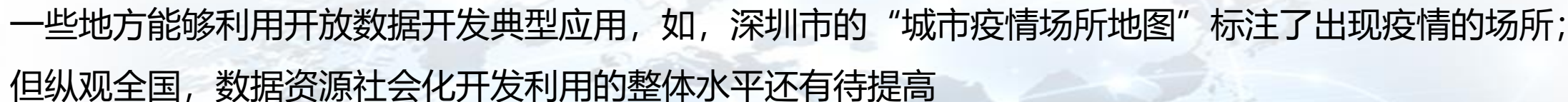
 应用场景

上海市等按照用户使用场景进行数据分类导航

关联信息

深圳市等提供相关数据推荐功能

但仍有部分地方数据开放平台存在数据内容更新不及时、调用下载不便捷等问题。



(六) 服务满意度不断提高

◆ 各地加快政务服务“好差评”制度建设，部分地方开始关注咨询投诉答复满意度效果



政务服务“好差评”渠道基本建立

- 绝大多数省级和重点城市均依托政府网站（政务服务平台）、移动端等建设了政务服务“好差评”渠道。
- 四川、湖南等按月公开全省线上线下各渠道的办件数、收到差评数、满意率，并对收集到的评价数据进行分析，公开分析结果和具体评价信息。



一些地方开始重视关注网民咨询投诉答复满意率

- 浙江整合信、访、网、电四个渠道，建设统一政务咨询投诉举报平台。
- 全省近万家机关单位、3.7万工作人员在线办理答复。
- 2020年1-10月，平台共登记各类咨询投诉举报事项1808万件次，按期受理率99.89%，按期办结率99.85%，答复满意率98.48%，平均办理时长4.18天，简单问题咨询1日答复。

04

PART IV
工作建议

为了不断满足人民群众对美好生活的需要，我们就要不断制定新的阶段性目标，一步一个脚印沿着正确的道路往前走。正确的道路从哪里来？从群众中来。我们要眼睛向下，把顶层设计同问计于民统一起来。

——习近平

“十四五”时期我国将进入新发展阶段，人民对美好生活的向往呈现多样化、多层次、多方面的特点。……切实解决好人民最关心最直接最现实的利益问题，更好满足人民对美好生活的向往，才能推动人的全面发展、社会全面进步，不断提高人民群众的获得感、幸福感、安全感。

——《人民日报》评论

制度

新时代数字政府建设的核心是制度建设，通过制度的不断优化降低政府部门彼此之间的协调难度

在线

在线是数字政府基本特征之一，通过政务上云、服务在线的方式，逐步实现24小时不打烊的网上政府

数据

数据是国家基础性要素资源，以数据为驱动，释放数据价值，发挥数据在预测和响应需求方面的作用



协同

推进政府内部层级区域部门之间以及政府与社会之间的协同与协作，破除层级区域部门业务之间的壁垒

便民

实现政府公共服务获取的便捷化、均等化和普惠性，让数字政府建设成果更多惠及全体人民

智能

提供智能化的主动、便捷、个性化服务，实现政府决策智能化、社会治理智能化是数字政府建设重要关注点

谢谢聆听

