

2021 年数字政府服务评估 暨第二十届政府网站绩效评估 优秀创新案例汇编

（省会及计划单列市政府网站篇）

中国软件评测中心
(工业和信息化部软件与集成电路促进中心)

二〇二一年十二月

目 录

一、石家庄市：政府网站智能全网搜	1
二、呼和浩特市：政府政务大数据统一监管与异网通查服务平台	8
三、哈尔滨市：政府数据开放平台	14
四、厦门市：政府网站适老化应用	17
五、青岛市：“政务大数据+精准算法模型+业务应用”一体化智能问答 ..	19
六、郑州市：政府网站集约化平台统一身份认证及统一用户空间	21
七、长沙市：“一站式”“一号答”政务公开政策问答平台	25
八、南宁市：多元化解读回应创新	29
九、成都市：以集约化为导向 搭建全市统一的“基层公开平台”	35
十、贵阳市：三维沉浸式网上办事体验平台，进一步解决政务服务“最后一公里”问题	37

2021 年数字政府服务能力评估暨第二十届政府网站绩效评估指标体系中“优秀创新案例”指标，采用“单位自荐”、“主管部门推荐”、“专家推荐”和“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 260 余家政府政务信息化主管部门、专家、网民推荐的 400 多个候选优秀创新案例。案例类型涵盖了数字政府类、政府网站类领域新基建助力、集约化建设、一体化服务、移动化服务、新技术应用、数据开放利用、适老化改造等方面。

中国软件评测中心对各单位推荐的候选优秀创新案例进行打分、初评，筛选候选案例，并邀请中央党校（国家行政学院）、中国人民大学、华南理工大学以及赛迪研究院相关研究所等机构数字政府研究领域的学者专家组成评审组，对初评筛选案例进行评价评审，通过专家投票评选出数字政府类优秀创新案例 20 个，政府网站类优秀创新案例 50 个（其中，部委、省级、省会及计划单列市、地市及区县各 10 个）。本节汇编 10 个省会及计划单列市政府网站优秀创新案例。

一、石家庄市：政府网站智能全网搜

（一）案例背景

2017 年国办印发《政府网站发展指引》（国办发〔2017〕47 号）、2019 年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，对政府网站搜索功能建设提出了更高的要求。《指引》和《检查指标》明确了政府网站要“优化网站搜索功能，提供错别字自动纠正、关键词推荐、拼音转化搜索和通俗语言搜索等功能。根据用户真实需求调整搜索结果排序，提供多维度分类展现，聚合相关信息和服务，实现“搜索即服务”。

2021 年 4 月，国办印发了《国务院办公厅关于印发 2021 年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2021〕12 号）、2021 年 5 月及河北省人民政府办公厅印发《河北省人民政府办公厅关于印发河北省 2021 年政务公开工作要点的通知》（冀政办字〔2021〕65 号），对搜索功能进一步提升给出了指导意见：全面推行政府网站集约化建设，构建网上政府的数据底座，推动公开、互动、服务融合发展，实现一网通查、一网通答、一网通办、一网通管。

为了落实国家及省文件要求，提升市政府网站搜索服务功能，石家庄市政府门户网站采用政府网站搜索服务云平台构建了政府网站群内网站集约化、智能化、场景化云搜索服务，扩展搜索服务范围，使公众能方便快捷的查政策、找办事、看信息、用服务；通过研究分析网站用户搜索行为，总结用户的需求，对于提高政府网站服务质量和水平，都具有重大意义。

（二）功能和应用特色

石家庄市政府网站智能全网搜服务，通过智能语义分词、自动聚类、关键词检索等技术，实现石家庄门户网站及部门网站、县（市、区）网站的站群检索、全数据类型检索、

全文检索、模糊检索、分类检索、关键词推荐、高级搜索、拼音转化搜索、错别字自动纠正等功能。通过搜索高频关键词汇的收集、整合与石家庄市政府网站特点做匹配关联，逐步建立起专业词库，经过自动语义智能处理，实现通俗语言到官方术语的智能识别，大大提升搜索结果精准度，提高群众办事效率。石家庄市政府网站智能全网搜具有以下服务特色：

1. 站群搜索集约化

搜索内容包括全市门户网站站群搜索，包括石家庄人民政府门户网站、部门网站 28 个、县（市、区）网站 23 个、河北政务服务网（石家庄市），构建了全市统一的搜索平台，对外提供最齐全的政府网站信息搜索服务。

2. 意图识别智能化

集约化搜索对石家庄市 50 多个政府网站数据进行语义分词、自动分类、关键词检索等技术，实现石家庄市政府网站的全库、全数据类型检索、全文检索、模糊检索、分类检索、智能纠错、拼音转化、相关推荐、动态下拉提示等功能，最大程度满足用户“所搜即所想、所得即所需”。

3. 结果展示场景化

“全网搜”平台通过政务信息智能关联，聚类展现集办事指南、法规文件、新闻动态、政策问答等信息于一体的搜索结果，为个人及企业用户提供主题内容的聚合搜索展现推出场景化主题搜索服务，同时提供生活服务“天气预报、公共假期”的实时查询，实现“即搜即用、一键获取”。

4. 政策搜索定制化

根据政府网站政策文件的政务专业的特点定制化处理了搜索页面的级联筛选及文号模糊识别功能。对于挂接了政策解读的政策文件，在搜索结果中也可以查看到关联的结果。

5. 办事搜索人性化

办事搜索人性化的设计了多级过滤筛选框，供用户按照事项的类型进行选择。县级办事则可以在办事项右侧选择地域，进一步精确的定位到需要办理的事项。

6. 管理决策可视化

石家庄市“全网搜”提供可视化大屏服务，实时洞悉公众需求，对比分析供给侧与需求侧的匹配情况，周期性分析公众热搜、的相关指标，对优化平台服务效果、改进供给服务内容进行科学决策提供客观、真实的数据支撑。

7. 运维服务专业化

“全网搜”平台采用先进的云服务模式建设，服务功能云端快速迭代，前沿最近技术云端及时应用。同时，专业运维团队提供全天候的运维保障与运营服务。

（三）应用案例展示

1. 站群搜索集约化

搜索内容包括全市门户网站站群搜索，包括石家庄人民政府门户网站、部门网站 28

个、县（市）区网站 23 个、河北政务服务网（石家庄市），构建了全市统一的搜索平台，对外提供最齐全的政府网站信息搜索服务。



图：主站搜索入口



图：全网搜索-部门、区县搜索

2. 意图识别智能化

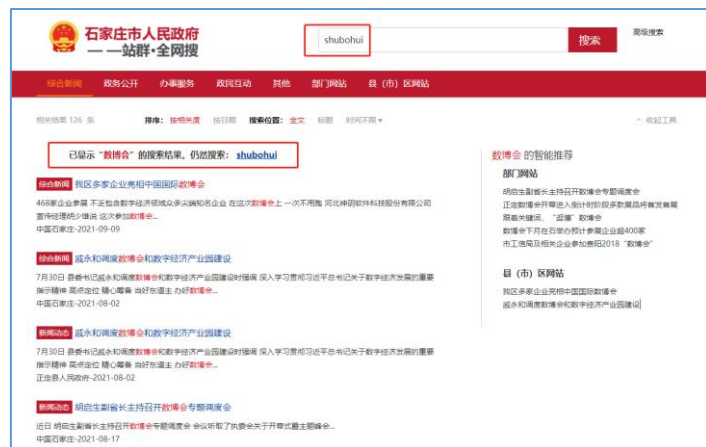
集约化搜索对石家庄市 50 多个网站数据进行语义分词、自动分类、关键词检索等技术，实现石家庄市政府网站的全库、全数据类型检索、全文检索、模糊检索、分类检索、智能纠错、拼音转化、相关推荐、动态下拉提示等功能，最大程度满足用户“所搜即所想、所得即所需”。

一是智能纠错。平台通过学习分析大量的用户搜索行为，自动检测错别字，并提供相关提示信息。



图：智能纠错

二是拼音转化。采用词语智能拼音匹配模式，实现拼音搜索功能，并结合关键词提醒联想功能，实现拼音和中文友好联系的搜索管理。



图：拼音转化

三是智能推荐。智能匹配搜索词在各栏目下的分类统计数据及相关稿件。



图：智能推荐

四是动态下拉提示。用户输入搜索词时，动态下拉各栏目内的相关稿件。



图：动态下拉提示

3. 结果展示场景化

“全网搜”平台通过政务信息智能关联，聚类展现集办事指南、法规文件、新闻动态、政策问答等信息于一体的搜索结果，为个人及企业用户提供主题内容的聚合搜索展现推出场景化主题搜索服务，实现“即搜即用、一键获取”。



图：办事类内容提供按照类别展示



图：场景化搜索结果

搜索“天气预报”“放假安排”直接显示相关生活服务内容，便于网民直接看到结果。

4. 政策搜索定制化

根据政府网站政策文件的特点定制化处理了搜索页面的级联筛选及文号模糊识别功能。例如网民输入下面多种文号形式，系统都可以支持搜索到精准的文号。



图：文号模糊识别



图：展示分类及关联

对于挂接了政策解读的政策文件，在搜索结果中也可以查看到关联的结果。



图：政策解读关联

5. 办事搜索人性化

办事搜索人性化的设计了多级过滤筛选框，供用户按照事项的类型进行选择。县级办事则可以在办事项右侧选择地域，进一步精确的定位到需要办理的事项。



图：办事搜索多级筛选

6. 管理决策可视化

石家庄市“全网搜”提供可视化大屏服务，实时洞悉公众需求，对比分析供给侧与需求侧的匹配情况，周期性分析公众热搜、的相关指标，对优化平台服务效果、改进供给服务内容进行科学决策提供客观、真实的数据支撑。



图：石家庄市门户网站搜索大数据分析平台

7. 运维服务专业化

“全网搜”平台采用先进的云服务模式建设，服务功能云端快速迭代，前沿最近技术云端及时应用。同时，专业运维团队提供全天候的运维保障与运营服务。

2021年初，石家庄出现新冠疫情病例，全市封闭。疫情过去后，政府出台《在石人员返乡通告》要求填写《离石返乡登记表》。通告一出，“返乡登记表”的搜索需求量激增，搜索团队第一时间将《离石返乡登记表》做了搜索信息置顶，以便公众查看，当网民搜索“离石登记表、离石返乡登记表、离石、疫情”等词汇，都可以关联到这个表格，方便网民查找这个表格，减少了网民咨询 12345 电话数量，间接为石家庄的抗疫做出了贡献。



图：《离石返乡信息登记表》搜索置顶效果

（四）主要成效

石家庄市人民政府网站搜索服务平台 2021 年搜索已超过 100 万次，工作日平均搜索次数近 5000 次，平均搜索转化率为 46%。搜索服务的应用，有力的推动石家庄市人民政府破解政策信息和政务服务“找不到、找不快、找不准”的痛点问题，扎实有效地落实了国办关于政府网站提供“搜索即服务”的高水平搜索服务能力要求。

搜索范围包括石家庄市政府门户网站、石家庄市直部门网站 28 个、石家庄市县（市、区）网站 23 个；同时涵盖了河北政务服务网（石家庄市）、石家庄市政府英文门户网站。搜索服务实现了“全网搜”政府网站新闻、政策、办事、互动等，提高了政府门户网站搜索的全面性。

基于深度业务学习，智能化搜索使搜政策、找信息、用服务变得更快、结果更精准实用。石家庄市政府网站“全网搜”服务平台开发了模糊检索、拼音转化、智能纠错等功能，结合搜索热点提供智能推荐、动态下拉提示等人性化搜索导引，智能化“读懂”“猜对”群众需求。提升政府网站服务水平，提升群众使用网站的满意度。

二、呼和浩特市：政府政务大数据统一监管与异网通查服务平台

（一）建设背景

《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》、《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》、《全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议重点任务分工方案》等有关文件不断强调各级人民政府要依托政府门户网站，整合本地区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，提供一站式服务。呼和浩特市政府认真贯彻党中央、国务院决策部署，围绕转变政府职能、深化简政放权、创新监管方式、优化政务服务，深入推进“互联网+政务服务”，不断创新政务服务模式，不断优化呼和浩特市政务营商环境，采用先进的互联网、大数据、云计算、人工智能等技术，构建覆盖呼和浩特市政府全市政务服务与政府网站信息资源的政务大数据统一监管与异网通查服务平台。

（二）建设目标

通过平台建设，整合资源，优化流程，强化协同，实现对全市政务办事与政府网站资源的统一监管、分析，为日常管理与决策提供支撑，进一步提升市政府政务信息化决策水平。通过平台建设，实现对内蒙古政务服务网（呼和浩特市级）、呼和浩特市政府网站群、呼和浩特市政府政务新媒体等不同平台、不同层级、不同部门政务资源的统一搜索支撑，为社会公众提供对异网资源的一站式统一搜索服务，努力打造人民满意的网上政府有力提升政府为民服务能力，使公众实实在在的感受政府为民服务的获得感，全面提升公众对政府服务满意度。同时，平台建设也是呼和浩特市政府通过信息化、数字化、智能化技术手段优化呼和浩特市政府营商环境的重要举措。

（三）主要功能

1. 全市政务大数据资源统一监管功能

呼和浩特市政府政务大数据统一监管与异网通查服务平台实现对内蒙古政务服务网（呼和浩特市级）所有办事事项信息、呼和浩特市政府网站群政务信息、呼和浩特市政府政务新媒体信息的资源拥有情况与日常更新维护情况进行统一监测监管，监管内容包括对办事服务事项总量、网站稿件资源总量统计、网站各主要栏目板块资源统计、网站日常更新情况统计、网站更新趋势分析、政务资源热词分析、不同部门/旗县区政务资源与日常更新情况对比分析等，监测结果以大屏方式发布，为领导日常工作管理与业务决策提供参考，增强政府政务服务调控和业务支持能力。



图：政务大数据资源统一监管功能

2. 公众需求实时监测与分析服务功能

“有事搜一搜”，搜索是社会公众获取政府网上信息与服务的重要途径。那么，公众对政府网上服务的诉求与需求是什么？是查文件、找办事，还是搜信息？呼和浩特市政府政务大数据统一监管与异网通查服务平台采用数据监测、数据挖掘与数据分析技术，实时洞察公众对政府网上服务的真实需求点、关注点，通过对公众热点搜索词、搜索访问内容、搜索用户来源、搜索用户数、搜索转化率、搜索趋势变化等内容进行全方位分析，研究汇总社情民意关注热点，量化评估政府施政效果，为优化政府服务供给与政府科学决策提供数据支撑。



图：公众需求实时监测与分析服务功能

3. 不同平台政务数据资源异网通查功能

呼和浩特市政府政务大数据统一监管与异网通查服务平台通过采用互联网信息采集、数据接口同步等多种方式对不同来源政务资源信息进行统一聚合、索引，夯实网上政府的数据底座，构建呼和浩特市各种政务资源统一搜索引擎，实现呼和浩特市政府政务服务网、政府信息公开平台、政民互动服务平台、政务新媒体平台以及省政府各部门、旗县区网站群等不同平台、不同系统、不同层级、不同来源、不同类型政务资源的一网通查服务，并提供分类检索、智能下拉提示、关键词推荐、拼音转化搜索、错别字纠正等智能化搜索功能，有效满足广大公众一站式精准获取政府服务需要。

一是对政务服务网办事项“异网通查”搜索。呼和浩特市政府门户网站是市政府各项网上政务服务总入口，而呼和浩特市政府网上办事服务平台由内蒙古政务服务网统一建设。对此，平台建设中，着重实现对内蒙古政务服务网（呼和浩特级）所有办事项信息的统一搜索，搜索结果直接定位办事项入口，支持不同旗县区选择办理地点，如下图所示：



图：对政务服务网办事事项“异网通查”搜索

二是对政府信息公开平台信息“异网通查”搜索。政府信息公开平台是政府各种规章制度、政策文件以及重要政务信息的统一发布平台，由专门的管理信息平台进行信息管理与发布。平台采用信息采集、信息识别、信息抽取、信息关联等技术，在市政府门户网站上实现对市政府政策文件、信息公开所有内容的统一搜索服务，并且结合政策文件数据特点，提供按文号精准搜索、按多条件分类搜索功能，如下图所示：



图：对政府信息公开平台信息“异网通查”搜索

三是对政务新媒体信息资源“异网通查”搜索。政务微信与政务微博是呼和浩特市两大新媒体平台，分别基于不同的第三方互联网平台发布市政府重要信息与服务。为了给公众提供更加全面的政务信息服务，平台采用信息爬虫定时对发布于第三方互联

网平台上的政务微信与微博信息进行获取，在市政府门户网站上对外提供统一搜索服务，如下图所示：



图：对政务新媒体信息资源“异网通查”搜索

四是对市政府部门/旗县区政府网站“异网通查”搜索。目前，呼和浩特市政府网站集约化建设尚在推进中，大部分旗县区、市政府部门网站还是基于各自的管理平台进行建设与对外提供服务。在本项目建设中，平台通过信息聚合方式实现了对市政府各委办局与各旗县区政府网站信息资源的统一搜索服务，搜索结果按委办局/旗县区分类统计，如下图所示：



图：对市政府部门/旗县区政府网站“异网通查”搜索

五是对跨站点/跨层级/跨部门站点“异网通查”搜索。对跨站点/跨层级/跨部门站点信息搜索聚合，是呼和浩特市政府政务大数据统一监管与异网通查服务平台提供的重要特色功能服务。以公众搜索“疫情防控”为例，搜索结果中聚合了来自中国政府网、内蒙古自治区政府门户网站、呼和浩特市政府门户网站、各部门各旗县区政府网站有关“疫

情防控”方面的通报、政策、动态等信息，专题化效果呈现，便于公众了解提供从中央到呼和浩特市地方最全面的疫情防控信息，如下图所示：



图：对跨站点/跨层级/跨部门站点“异网通查”搜索

（四）案例特色

1. 为民服务办实事，多来源异网资源统一搜索一键通查

呼和浩特市政府政务大数据统一监管与异网通查服务平台是以推进呼和浩特市政府不同平台、不同系统、不同层级、不同来源、不同类型政务服务资源一体化统一监管与统一搜索为目标打造，运用业界先进技术，在内蒙古地区率先实现政府门户网站同政务服务网、全市各部门各旗县区站群、市政府新媒体平台等政务资源大数据统一监管服务，以及实现对这些政务数据资源的统一搜索服务，尤其是实现对呼和浩特政务服务网办事服务事项全覆盖，并且根据办事事项特点提供多维多、多条件、多层级导航筛选过滤搜索功能，真正全面实现“搜索即服务”，成为内蒙古地区政府网站监管与服务的重要创新举措，进一步巩固呼和浩特市政府在内蒙古地区政府政务信息化建设与创新发展领头羊地位。

2. 政府管理新篇章，大数据洞察研判公众需求辅助决策

搜索，是政府网站需求侧获取网民最真实需求的主要途径。呼和浩特市政府政务大数据统一监管与异网通查服务平台提供基于搜索大数据的实时监测与分析服务，实时了解网民热搜词、热搜政策、热搜场景、搜索来源等搜索数据，实时反映搜索服务趋势，实时洞察网民需求与关注焦点，对政府及时了解社情民意、回应社会关切，对呼和浩特市政府网上政务改进供给侧服务、政务服务创新发展、乃至市政府政策制定提供有力的科学支撑。

3. 建设模式新举措，采用先进的互联网云服务模式构建

《政府网站发展指引》中指出要充分利用云计算、大数据等相关技术，可依托符合安全要求的第三方云平台开展建设。呼和浩特市政府政务大数据统一监管与异网通查服务平台建设，经过多方考察、科学论证，勇于创新探索，牵手国内领先的政务云服务商共同

打造具有呼和浩特市特色的政务资源大数据统一监管与多来源异网资源一键通查服务平台，在内蒙古自治区内率先采用互联网云服务模式进行搭建，不落部署，嵌入式应用，即开即用，创新政府政务信息化建设模式，引领政务服务发展新方向。

4. 运维服务新保障，引入专业团队全天候随需随时响应

在以往的政府信息化系统建设中，多采用“重建设，轻运营”的建设思路，在运营上缺乏制度、规范以及专业团队的设计和参与，致使系统建成后多年不变、不能随着业务发展及时变化。呼和浩特市政府政务大数据统一监管与异网通查服务平台搭建的同时，引入第三方专业团队的运维保障与运营分析服务，随需调整平台功能服务，定期提供大数据分析服务报告，有效满足政府优化改进对公众服务以及政府内部科学决策需要。

（五）取得成效

呼和浩特市政府政务大数据统一监管与异网通查服务平台自上线运行以来，截至2021年10月底，平台监测显示搜索总量累计突破88万次，月度平均搜索量近5万次，累计搜索服务覆盖用户数高达50多万次，搜索总量高，搜索服务用户多，服务成效显著。搜索来源统计显示，搜索服务覆盖了全国所有省份，除内蒙古自治区用户搜索量较大外，北京、浙江、江苏、广东、上海等地区用户搜索量居前列。搜索热词统计显示，这一年多以来老百姓重点关注疫情防控、旅游、营商、就业、环保、住房、教育、户籍、政府工作等领域服务与信息，搜索访问次数较多的信息有《自治区新冠肺炎疫情防控工作指挥部召开新闻发布会》、《呼和浩特市将为大学毕业生提供3149套安居住房》、《关于呼和浩特市人才引进政策》、《呼和浩特市2021年政府工作报告》、《公租房承租资格确认(新城区)》等，客观反映了政府政务为民服务真实情况。

实践表明，呼和浩特市政府政务大数据统一监管与异网通查服务平台上线运行以来不仅进一步提升了呼和浩特市政府政务服务智能化水平，提高了社会公众对政府政务服务的良好体验感与服务获得感，而且通过搜索大数据监测分析，还可以全面了解网民的真实需求与关注点，从而不断促进政府供给侧优化服务、改进供给，为政府政策文件的制定提供科学的数据决策支撑，发挥积极的参考价值。

三、哈尔滨市：政府数据开放平台

（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、应用商城、数据分析、互动交流、开发者中心等六个栏目，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。

（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

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高、影响面大的 14 个重要领域实现政府数据资源向社会开放，截至目前，平台上已有 48 个市政府部门（全覆盖）在公共安全、民生服务、经济建设、教育科技、卫生健康、农业农村、资源环境、道路交通、社会发展、城市建设、信用服务等 14 个重点领域，开放 1170 个数据集，数据量超过 576 万条；同时，开放了 4198 个数据文件，2378 个 API 接口，9 个 APP，为社会公众提供批量、可机读下载数据服务。

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“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、开发者中心等六个栏目，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。二是强化督办检查。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。三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。四是不断创新，实现平台高质量发展。平台两次进行了升级改版。并在国内率先整合汇聚政府数据资源和空间地理信息资源及服务，实现政府数据开放平台时空数据功能。五是注重制度建设，推进相关规章的研究制定。2020 年 8 月 31 日哈尔滨市人民政府办公厅下发关于印发哈尔滨市公共数据开放管理暂行办法的通知，出台《哈尔滨市公共数据开放管理暂行办法》。六是积极推进数据资源挖掘，提高数据质量。2021 年推进区（县）数据和公共服务机构数据的开放，增加道里区政府数据和医疗、市场、水电等公共服务数据开放数据。七、开放应用创新。在全市范围征集应用场景，与本地高校、金融机构等单位合作加强“大数据+职业培养”、“大数据+担保”等数据应用工作，实现数据服务民生、服务企业、服务社会。

（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。六是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 and 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。

2017年至2020年在《中国地方政府数据开放报告》（复旦大学数字与移动治理实验室发布）中，哈尔滨市政府数据开放综合水平连续四年居地方政府前列。

（四）制度机制

加强制度建设，出台《哈尔滨市公共数据开放管理暂行办法》，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，为公共数据开放提供了制度保障和技术支撑。确定了市工信局负责指导协调、统筹推进全市公共数据开放、利用工作。市委网信办会同相关部门负责指导、监督管理公共数据开放安全工作。市大数据中心承担全市公共数据开放具体工作。负责公共数据开放统一平台（以下简称“市开放平台”）的规划、建设、运维和管理；负责建立公共数据开放制度，贯彻落实国家和省相关技术标准，组织制订公共数据开放规范，及时回应社会公众提出的需求和问题。各区县（市）政府按照全市统一部署，负责组织本行政区域内公共数据开放工作。

（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。一是出台《哈尔滨市公共数据开放管理暂行办法》，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。

四、厦门市：政府网站适老化应用

厦门市政府网站建设充分利用大数据、云计算、人工智能等技术，逐步推进智能感知、智能服务、智能搜索、智能互动和适老化、无障碍浏览等个性化服务，探索构建可灵活扩展的网站架构，创新服务模式，打造智慧型政府门户网站。

（一）形式展现

老年人在使用互联网时往往存在看不清、听不见、找不到、学不会的问题，极大影响了他们的使用体验。老年群体是数字时代的“慢跑者”，但不应成为被抛弃者。厦门市政府网站根据《互联网网站适老化通用设计规范》，对网站进行了辅助功能升级和页面视觉效果、可用性全面升级。

工具入口放在市政府网站头部，能够让老年人用户快速找到该入口。加入动态效果，鼠标指针放在图标上时，图标整体变成较鲜艳的颜色提醒老年人用户进入适老版页面。一旦适老版被启用，全站页面都自动开启相关功能。

（二）功能特点

适老化辅助工具具体功能包含：

1. 重置：重置功能条中的所有功能恢复到初始状态。
2. 鼠标样式：提供更大更容易被识别的鼠标指针替代原有的指针。
3. 高对比度：针对老年人可能出现的色弱等情况，提供网站高对比度设置方便老年人浏览。
4. 页面放大、缩小：根据老年用户的需求自由放大和缩小页面最大可到 200%。
5. 语速调节：设定阅读速度的快慢。
6. 音量调节：设定阅读时声音的大小。
7. 语音关闭：开启和关闭语音阅读。
8. 显示屏：提供网站大字屏幕方便老年用户浏览信息。
9. 阅读方式：提供指读和连读两种模式，语音播报老年人正在进行的操作和网页所有内容。
10. 区域指引：将网页划分为“导航区”“视窗区”“交互区”“服务区”等内容模块并可以通过快捷键在模块间跳转获取各个模块信息。

（三）做法模式

1. 整体视觉效果升级

根据《互联网网站适老化通用设计规范》对网站整体视觉效果升级：

(1) 字体大小

在不依赖操作系统和浏览器的前提下，为了确保老年人用户能清晰浏览网站，对全站页面进行改造升级，提供大字号的界面，同时避免出现拥挤的大段文字，尽量把信息进行合理的分解，增加留白空间，通过排版组合让用户更清晰明确地获取信息。

(2) 焦点状态

鼠标，或指点，或键盘操作，或以其他方式聚焦到页面各组件时，该组件有明显的状态提示。

(3) 页面布局

网页布局设计应依照扁平化原则进行，避免阴影、透视、纹理等复杂装饰设计。

(4) 区域辨识

在展现服务信息的网页，对各信息服务区域以色彩差异进行区别，以方便老人用户辨识。

2. 可用性功能升级开发

根据《互联网网站适老化通用设计规范》对网站的可用性进行升级：

(1) 定制验证码

使用文本验证码并辅以验证码放大功能，同时适配读屏软件添加播报功能，并且不设置验证码时限。

(2) 组件服务

适老化网页的组件服务数据内容，按照老年人生活实际需求情况进行提供。在适老化网页上优先提供老年人所需要的服务。

(3) 实时读屏服务

提供语音阅读服务，并提供开启和关闭切换设置，以避免与语音识别等智能软件冲突。

(4) 非文本链接描述

对页面所有非文本链接（图片、按钮等）添加语音描述，适配语音阅读软件。

(5) 支持键盘操作

提供键盘导航，在不用鼠标的状态下通过键盘来访问网页上的所有内容。



图：网站键盘操作导航功能

(6) 语音输入

在需要输入文本的搜索框中提供用语音进行输入的替代输入方式。



图：网站语音输入功能

（四）社会效果

厦门市政府门户网站开展适老化改造，兼顾老年人、视障听障等群体需求，页面采用大字体、大图标、高对比度文字等进行提供，简化页面浏览路径、加大可点击区域、减少手动输入，提供语音验证码、语音搜索等语音交互功能。着力解决老年人在使用互联网等智能技术时遇到的困难，让老年人能够“看得清、听得见、找得到、学得会”，传统服务与智能创新相结合，充分保障在运用智能技术方面遇到困难的老年人的基本需求，提升网站适老化水平。

五、青岛市：“政务大数据+精准算法模型+业务应用”一体化智能问答

（一）建设背景

党的十九届五中全会提出“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”。“青岛政务网”作为青岛市委、市政府门户网站，承载着信息公开、互动交流、政务服务、数据开放等一系列重要职责，是政府在互联网端的“数字化孪生”。

2017年5月15日，《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)首次明确指出政府网站要通过自然语言处理等相关技术，自动解答用户咨询。2019年4月1日，《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》中对政府网站智能问答提出了新的要求。

今年以来，“青岛政务网”积极顺应时代发展、适应技术变革、响应社会需求，创新求变，在智能问答、人性化服务等方面重点发力，使政府的网上“第一平台”承载更多价值。

青岛市一体化政务智能问答平台坚持创新引领的发展原则，以服务和智慧为目标，利用大数据、自然语言处理、政务知识图谱等人工智能创新技术，梳理整合政务服务网、办事大厅等办事服务数据资源，针对业务智能深度构建政务知识库，打通公积金、医保、社保等一系列关系群众的业务查询系统，集成智能咨询、智能查询、智能导办等智能化服务功能，全面支持APP端、网站端等多维终端，打造一个“秒回、准回、智回”的多维一体的综合智能服务平台。平台提供热点事项的个性化推荐、办事事项的智能化问答（文字和语音）、咨询事项的智能化推理、业务系统的智能化查询、针对用户属性的大数据千人千问等创新服务模式，为每个用户构建专属的智能服务助手，最终实现智能问答“能问、好问、爱问”和“能用、好用、爱用”的目标。



图：青岛政务网智能问答机器人

（二）功能介绍

1. 建设智能问答机器人，创新对外服务的渠道和方式，打造 7*24 小时永不下班的政府

通过智能化采集技术对多平台的数据资源进行深度整合，构建统一知识库，建设智能问答机器人，推动政府公共服务由自上而下的“供给决定需求”模式转变为自下而上的“需求引导供给”模式，实现政府网站从“信息上网”向“服务上网”转变、从用户“被动浏览信息”向网站“主动推送信息”转变、从“海量内容”向“精准化服务”转变，在准确把握用户需求的基础上提升用户的参与感，满足每一位用户的个性化需求，全面提升政府公共服务能力和网站影响力。

2. 基于领先的政务知识图谱技术，构建具备完善功能的一体化问答平台

政务知识图谱是网民的口语化语言转化为计算机能理解的政务专业术语，是大数据和人工智能技术在智慧型政府建设过程中的核心基础，是保障准确理解网民问题意图的重要技术。青岛市一体化智能问答平台拥有完善的政务知识图谱，问答准确度、理解智慧度及知识完备度高。平台具备单个关键词、单个意图理解、意图推理、复杂意图理解、拼音理解、错别字理解、敏感词识别等语义理解能力，具备精准问答、链接答案输出、错别字识别、自动回复、问候语、智能导服、智能反问、对话启动、对话结束、多媒体内容展示以及涉及领导、本地特色、政务公开等个性化问答等智能问答功能。



图：政务知识图谱

3. 针对办事项 Q&A 问答知识梳理，实现服务再设计

当前，办事指南对群众来说不易懂，网民更希望看到的是办一件事需要哪些材料、去哪里办等直接的办事知识。所以，通过智能问答为网民提供最直接、简洁的知识，对办事服务进行再设计是非常重要的。为了实现这一目标，我们通过知识抽取、知识拼接技术以及人工参与实现将数据资源转化成易用的 Q&A 问答知识。针对热点高频事项明确：哪些事项可以网上直接办理？哪些事项可以在一体机上办理？哪些事项必须要去大厅办理？需要准备哪些材料？有哪些不同用户群体？从而为用户提供简明的事项办理流程、办理材料和办理方式等信息。

4. 基于大数据分析的千人千问，打造记录一生服务一生的智能管家

为将青岛“数字政府”多维一体的专属智能问答服务体系打造成国内最具智慧度的政务服务平台，青 e 办中根据用户登录的身份信息进行用户属性数据分析，对登录用户的用户行为等进行大数据挖掘和分析，实现为每一个人构建一个既具共性又具个性的智能问答服务平台，实现千人千问。

展望十四五，聚焦“数字化发展、高质量发展”，我们将继续坚持“以人为本”理念，以方便市民办事为目标，进一步完善政务知识库体系建设，全面提升政务信息和服务供给能力，聚力打造服务更精准、协同性更强、智能化更高的政府网站，为建设人民满意的服务型政府不断奋斗。

六、郑州市：政府网站集约化平台统一身份认证及统一用户空间

郑州市政府网站集约化平台共 50 余个政府网站，实现用户统一身份认证、一号登录，统一用户空间：

（一）完成与政务服务的统一身份认证

郑州市政府网站集约化平台接入河南政务服务网统一身份认证平台（该平台和国家政务服务身份认证平台互通）。

例如：打开郑州市政府网站集约化平台内任意网站，点击登录，直接调用河南政务服务网统一身份认证平台登录模块。如图：



图：统一身份认证平台登录入口

只要在河南政务服务网统一身份认证平台注册并实名认证的用户，在此成功登录后，即调回集约化平台网站页面。

（二）实现“一号登录”

1.注册用户可在郑州市政府网站集约化平台任意网站登录，一次登录，全平台各网站均处于已登录状态。例如：打开郑州市政府网站集约化平台内市政府门户网站，点击登录，进入河南政务服务网统一身份认证平台账号登录界面，输入个人（法人）账号，即可实现一次登录，全平台可用。如图：



图：实现“一号登录”

2. 登录用户可在郑州市政府网站集约化平台任意网站提交互动信息（用户在集约化平台提交信息，必须以实名身份登录）。如图：





图：集约化平台任意网站提交互动信息

（三）建立全平台统一用户中心

登录用户可在平台任意网站访问“用户空间”（红框处）。如图：



图：用户空间

点击用户空间即可浏览其在郑州市所有政府网站的咨询信件、办事服务办理进度和咨询答复情况。



图：办事服务办理进度

案例体现了郑州市政府网站“一体化服务”运行理念，用户无需上多个网、注册多个账户，只需一个实名账户就能在全网通行办事。

七、长沙市：“一站式”“一号答”政务公开政策问答平台

2017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）首次明确地指出要充分利用自然语言处理技术，实现政府网站与人工智能的逐步融合，聚合相关信息和服务，自动解答用户咨询，实现“搜索即服务”。《国务院办公厅关于印发2021年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2021〕12号）文件再次强调，政务公开工作机构要加强内部协调，畅通本机关政策咨询渠道；有条件的地方要依托政务服务便民热线、实体服务大厅和政府网站，设立政策咨询综合服务窗口，为企业和群众提供“一号答”、“一站式”的政策咨询服务。

在此背景下，长沙市行政审批服务局、长沙市数据资源管理局为深入贯彻落实党中央、国务院重大决策部署，扎实做好“六稳”工作、全面落实“六保”任务，更好满足企业和群众对政策信息咨询问答需求，不断深化长沙市政务公开工作，提升长沙市政务公开标准化、规范化、便利化水平，依托长沙市政府网站集约化平台、政务服务平台，通过搭建“一站式”“一号答”政策问答平台，汇集整合市涉企政策综合服务平台、12345 政务热线知识库、政府网站、政务新媒体、各部门业务知识库、其他民生业务系统等各类政策资源中的惠民惠企政策，提取市民、企业与政策相关的常见问题进行解答，通过文件库、问答库、专题库、特色库的建设，在功能上实现问答有依据、重点有专题、对象有特色、服务有关联等创新应用，形成政策与市民、企业互动、政策与办事部门联动、线上线

下服务对接的政策问答生态体系，更好地实现政策咨询服务“一号答”、“一站式”，为市民、企业提供精准、便捷、接地气的政策咨询服务。

（一）主要内容

该平台以长沙市统一信息资源库和集约化平台为基础，打通 12345 市民热线和涉企政策综合服务平台，同步联通市“互联网+政务服务”一体化平台，实现了互联共享和同步更新相关政策信息。

该平台建设内容包括两大标准库、两大特色库。通过自然语言处理技术和文本挖掘分析技术，在政策文件分类体系和元数据标准的基础上，对所有政策文件和问答数据进行融合、去重、清洗、分类、打标、入库等标准化加工，同时结合常规检索与高级检索相结合的主题词、全文检索体系，以及机构、主题、时间、专题、特色对象等共五大类的分类检索体系，最终实现线上问答、12345 电话咨询与在线办事紧密关联的服务体系，构成全市统一的、标准化的政策问答平台。



图：长沙市政务公开政策问答平台架构图

（二）主要做法

1. 数据同步，建立统一规范的全市文件数据库

依据集约化平台“统一标准体系、统一技术平台、统一安全防护、统一运维监管”的建设原则，该平台依托于长沙市集约化平台，以长沙市统一信息资源库为数据基础，对全市所有有正式文号的文件（包括已失效文件、不含重复转发的文件）进行汇总和标准化加工，一方面奠定了问答来源的政策依据基础，一方面使全市政府文件的检索、管理更为标准化，更便于实现数据的共享互通。

2. 对标国办，构建文件库、问答库标准业务体系

以国办政策文件库分类体系为标杆，结合长沙市政务公开现有工作情况，初步构建了长沙市政务公开政策问答平台标准业务体系，包括文件库、问答库的元数据体系、分类体系、著录标准、页面设计标准、数据关联标准。除按机构和发文时间分类外，还梳理了 21 个一级主题分类、148 个二级主题分类；4 个一级专题分类，16 个二级专题分类；9 个

一级对象（特色）分类、70 个二级对象（特色）分类。现已入库 19013 条政策文件和 5305 条问答数据，相关专题和特色分类及入库数据还在持续完善和增加中。

3. 互联互通，实现政策文件、问答“一键查”

除长沙市政府文件外，还根据政策形势、各市政府工作重点、区域特色、企业、市民关心热点、文件主要涉及对象等广开信息渠道，力求问答有实效，接地气。

首先汇集全市政府网站上已有的政策文件、政策解读数据和政务服务数据，实现政策文件数据的标准化集中。同时汇集长沙市涉企政策综合服务平台、12345 政务热线知识库、政府网站、各部门业务知识库的政策解读信息，同步联通市“互联网+政务服务”一体化平台，使问答、服务的信息来源更广泛。

其次，对直接关切企业、市民权益、影响区域经济发展、涉及民生的文件、政策进行重点分析，提取问答，如有相关在线办事服务，则直接展现关联。从而实现政府网站资源优化融合，数据同步具有权威性、便捷性，确保文件和问答的准确、有效，实现政策文件“一键查”。

4. 线上线下，实现政策咨询“一号答”

线下政务服务实体大厅统筹利用现有场地、设备、人员等，设立“政务公开”窗口，利用长沙市政务公开政策问答平台等载体，开展各类政策的咨询查阅、办事指引等工作，为企业和群众提供“一站式”政策咨询服务。线上依托长沙市 12345 政务热线设立线上政务公开“窗口”，以长沙市政务公开政策问答平台为知识库体系，互联共享和同步更新热线知识库，实现政策咨询服务“一号答”。

（三）取得成效

1. 建成了在全国政府网站中具有领先性的政策问答平台

该平台具有较强的实用性。作为线上线下融为一体的政务公开政策问答平台，从企业和市民的实际需求出发，在标准化加工梳理全市各区县、各部门政策文件的基础上，就企业、市民最为关心的政策提炼出接地气、有依据、有标准的问答，既便于 12345 政务服务便民热线服务人员精准查询文件，进一步提供服务，提升办结率，又可满足企业、市民通过网络任意查询政策文件，线上线下一体，使“一号答”“一站式”的政策咨询服务更为完善。

该平台具有技术的先进性。基于长沙市政府网站集约化平台，充分利用先进的自然语言处理、文本挖掘技术以及全文检索技术，聚合相关信息和服务，从政策文件问答角度，整合全市涉企政策综合服务平台、12345 热线知识库、政府网站、各部门业务知识库等各类政策信息，以问答带动咨询、办事服务一体化，实现政府信息互联共享和同步更新，节约了建设成本。

该平台具有原创的独特性。在各种常见的检索功能之外，不仅采用规范的政府文件的主题分类表、元数据加工标准进行基础数据加工，还在此基础上增加打标精度，推出了根据政策和形势热点整理出的问答专题，便于用户按类浏览，更创新性地提供了依据文件涉及对象精准定位的特色分类服务，使同一类型的政策对象可一次性了解到与自己相

关的信息，亲民友好。



图：长沙市政务公开政策问答平台

2. 建成了全市统一的、标准规范的政府文件库

一是有效解决了以往全市文件分散在各发文机构，元数据不统一、著录不规范等问题，使长沙市的政府文件管理迈上了一个新台阶，不仅便于查询利用，更为数据的互联共享奠定了坚实的基础。

二是使全市的政策文件问题解答有了统一的依据和标准，有助于避免不同渠道进行政策咨询解答时不官方、不权威、口径不一致的问题。

3. 线上线下互通，有效地提升 12345 的在线办结率

作为 12345 电话热线的有效补充，对解决疑难问题有以下实际功用：一是帮助服务人员快速查询文件或问答，提供标准、权威答案；二是为咨询者提供进一步查询文件原文的服务；三是线上线下相互关联，给咨询者更多适合自己的咨询途径。

4. 扩展政务服务能力，树立长沙营商宜居环境新形象

无论是整合各种专题、各种信息源，还是刻意梳理文件涉及对象，进行精准分类，提供贴心高效的政策服务，都是从咨询者的角度出发，切实感知他们的实际需求，尽可能为企业和市民打造更快捷、务实的政务服务平台。

同时，汇集各方面的数据，整合各平台应用，则是从政府治理角度出发，加大信息互联互通，共享开放，通过一体化服务，节约政府信息化建设成本，实现数据和服务的深层次的开发利用，从而为改善长沙的营商宜居环境、加强长沙市政府的现代化行政能力、提升长沙的城市综合竞争力贡献力量。

八、南宁市：多元化解读回应创新

（一）案例背景

2017年5月，国务院办公厅印发了《政府网站发展指引》（国办发〔2017〕47号）要求将政府网站打造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、更加及时的回应关切和便民服务平台，建设整体联动、高效惠民的网上政府。

为增进公众对经济社会发展政策和改革举措的理解，打通政策落地最后一公里，围绕全市重点工作和及时的回应关切，在“多元化”上下功夫，南宁市政府人民门户网站通过整合政策解读、热点回应、《向人民承诺—电视问政》、新闻发布会等功能及栏目，围绕政府重点工作和公众关注热点，积极做好解读、回应社会热点和群众关切的问题。



图：南宁市解读回应专栏

（二）主要做法及工作成效

1. 开展《向人民承诺—电视问政》在线访谈节目

《向人民承诺—电视问政》是由南宁市委、市政府主办，南宁电视台新闻综合频道、公共频道并机直播，南宁市人民政府门户网站同步直播的电视问政节目。

中共南宁市委办公室 南宁市人民政府办公室关于印发《2021 年〈向人民承诺—电视问政〉节目工作方案》的通知（南办字〔2021〕18 号）明确了《向人民承诺—电视问政》节目开展出的工作机制，按方案 2021 年聚焦的重大项目、营商环境、城市治理、民生福祉等热点问题并强化整改兑现，共 10 期节目。截止 2021 年 10 月底，已举办了 7 期《向人民承诺—电视问政》节目，南宁市人民政府门户网站开展了 7 期节目的文字实录、图片、问政视频等，全年超过 400 万人次的网络点击浏览或参与问政互动。



图：电视问政

2. 新闻发布会

“新闻发布会”是配合南宁市新闻发布制度的建设，通过现场和网络平台，针对南宁市的热点事件重要政策以及重大突发事件等，及时发出政府的权威声音，掌握网上舆论的主导权和话语权，消除不实言论对社会政治稳定的影响。2021 年共举办了 27 次新闻发

布会，其中政府例行新闻发布会 18 次。



图：新闻发布会

南宁市人民政府门户网站在 18 次例行新闻发布会进行了文字实录、图片、记者问答等，南宁市针对保障性住房、教育、中小生招生、未成年保护、婚姻登记等热点及时发出政府的权威声音，并现场解答热点问题 70 余个。



图：新闻发布会专题

3. 多样化政策解读

为增进公众对经济社会发展政策和改革举措的理解，打通政策落地最后一公里，南宁市着力加强政策解读。2018 年 10 月南宁市印发了《南宁市人民政府办公厅关于加强政策文件解读工作的通知》（南府办函〔2018〕324 号），规范了南宁市政策解读工作有序开展。

南宁市人民政府门户网站围绕全市重点工作和公众关切，在“多元化”上下功夫，进一步丰富政策解读形式，在文字解读的基础上增加了图片解读、视频解读、媒体解读、新闻发布会等对出台的一些重大政策进行解读。2021 年南宁市人民政府门户网站共发布解读材料 40 条，对 31 个公众普遍关注的政策文件以公众喜闻乐见的形式发布政策解读，目前政策解读栏目每日访问量超过 150 人次，拓展解读材料传播途径，扩大宣传效应，增强政策影响力，做到政策人人能看，人人看得懂。

一是积极加强了视频解读的力度。2021 年针对热点、重点的政策文件通过视频方式解读政策文件 8 个。



图：视频解读

二是通过图解、图表方式解读文件。2021 年通过图解、图表解读政策文件 20 个。



图：图文解读

三是开展新闻发布会方式解读政府规章。4 月 27 日，南宁市司法局召开政府规章《南宁市居民住宅生活饮用水二次供水管理办法》（市人民政府令第 20 号）（以下简称“管理

办法”)新闻通气会,介绍了《管理办法》的制定背景、立法过程,并对《管理办法》的主要内容进行了解读,介绍了南宁市二次供水管理工作的开展情况,还就现场媒体提问进行了解答。同时还举行了《南宁市献血条例》颁布施行新闻发布会、《南宁市停车场管理条例》颁布施行新闻发布会等。



图：新闻发布会解读

四是加强媒体解读的丰富内容建设。南宁市人民政府门户网站及时转载南宁日报、南宁晚报等媒体的解读文章,丰富政策解读的内容建设,方便群众更全面掌握政策文件的内容。

4. 热点回应

积极开设热点问题回应栏目及时回应社会关切的热点问题 40 个。



图：热点回应

(三) 制度机制

一是加强各部门政策工作,按照谁起草、谁解读的原则做好政策解读工作。解读政策

时，着重解读政策措施的背景依据、目标任务、主要内容、涉及范围、执行标准，以及注意事项、关键词诠释、惠民利民举措、新旧政策差异等，使政策内涵透明，避免误解误读。

二是健全舆情收集和回应机制。要建立健全舆情收集、研判和回应机制，密切关注重要政务相关舆情，及时敏锐捕捉外界对政府工作的疑虑、误解，甚至歪曲和谣言，加强分析研判，通过网上发布消息、组织专家解读、召开新闻发布会、接受媒体专访等形式及时予以回应，解疑释惑，澄清事实，消除谣言。回应公众关切要以事实说话，避免空洞说教，真正起到正面引导作用。有关主管部门要进一步加大网络舆情监测工作力度，重要舆情形成监测报告，及时转请相关地方和部门关注、回应。

三是建立新闻发言人制度。主动做好重要政策法规解读、妥善回应公众质疑、及时澄清不实传言、权威发布重大突发事件信息为重点，切实加强政府新闻发言人制度建设，提升新闻发言人的履职能力，完善新闻发言人工作各项流程，建立重要政府信息及热点问题定期有序发布机制，让政府信息发布成为制度性安排。

四是《向人民承诺—电视问政》工作制度。中共南宁市委办公室 南宁市人民政府办公室关于印发《2021 年〈向人民承诺—电视问政〉节目工作方案》的通知（南办字〔2021〕18 号）明确了《向人民承诺—电视问政》节目开展出的工作机制，按方案 2021 年聚焦的重大项目、营商环境、城市治理、民生福祉等热点问题并强化整改兑现，共 10 期节目。

（四）社会效益

2021 年共举办了 7 期向人民承诺—电视问政访谈节目，全年超过 400 万人次的网络点击浏览或参与问政互动，将群众反映强烈的突出问题带入电视问政现场，增强电视问政的公信力、民主参与度和监督的有效性。2021 年共举办了 29 次新闻发布会，掌握网上舆论的主导权和话语权，消除不实言论对社会政治稳定的影响。2021 年共解读了 37 条热门政策，回应了 40 个热点问题。南宁市人民政府门户网站已成为南宁市权威的政策发布平台和舆论引导平台、及时的回应关切和便民服务平台。

（五）可推广性

一是创新解读回应的模式。南宁市人民政府网站解读回应集合政策解读、热点回应、《向人民承诺—电视问政》、新闻发布会、多样化的方式满足解读及回应关切的不同需求。

二是利用电视、新闻发布会及互联网等多方式回应关切。整合媒体、市长热线、电视问政舆情联络站、南宁问政手机 APP 客户端等平台资源，紧紧围绕市委、市人民政府的重大决策部署开展问政，全力做好节目的选题和策划。通过政府部门、电视台、高等院校、科研机构“四方合作”模式，不断深化问政理论研究，为党委、政府推动改革发展、完善制度建设提供科学依据。

九、成都市：以集约化为导向 搭建全市统一的“基层公开平台”

（一）案例背景

党的十九届四中全会指出，必须加强和创新社会治理。习近平总书记在全国网络安全和信息化工作会议上强调“要运用信息化手段推进政务公开、党务公开。”按照这一总体要求，结合成都实际，成都市网络理政办不断探索推进基层公开的方法路子，以集约化、便民化为导向，建设全市统一的“基层公开综合服务监管平台”，打造集“普法宣传、信息公开、服务群众、网络监督”于一体的基层公开综合服务监管网络，服务基层治理。

（二）主要功能

成都市基层公开综合服务监管平台以“宣传平台、工作平台、服务平台”为工作定位，构建政策法规、基层公开、便民服务、沟通互动、监督管理、服务发展六大功能板块，形成市、区（市）县、乡镇（街道）、村（社区）四级一体基层公开综合服务监管网络，实现横联部门、纵贯村（社区）城乡全域覆盖，为广大基层群众提供全方位、综合性法治、政务和公共服务。基层公开版块包括基层党务、政务，村（居）务、财务、农村集体“三资”以及村（居）民小组组务公开等内容。政策法规版块涵盖民生政策文件、政策解读和国家、省、市法律法规和法律服务等内容。便民服务包括与基层群众生产生活密切相关的医疗卫生、社会保障、生育、证件办理等 14 类服务事项办事指南以及服务事项的在线申请和结果查询。沟通互动整合提供包括政风行风热线、政府信息依申请公开、三级互动信箱、民主投票评议系统等沟通渠道。监督管理版块提供包括纪检监察、党员投诉举报、网上信访大厅 3 个网络举报平台和行政审批电子监察、农村集体“三资”、村级专项资金监管等 4 个监管工作平台。服务发展版块发布经济发展、文化活动、生活服务等服务内容。



图：成都市基层公开综合服务监管平台

（三）主要成效

平台始终以标准化、规范化为引领，全面深化公开内容；以集约化、便民化为导向，不断完善公开方式；以常态化、长效化为目标，建立完善配套机制。自 2013 年开通运行以来，已取得了显著成效。基层法治宣传教育效果明显，基层群众办事更加方便，群众参与基层治理更加踊跃，基层权力运行更加规范透明。

通过基层平台的建设，健全普法宣传体系，推动法治建设进基层；强化民主监督，加强基层党风廉政建设；创新公开方式，规范基层权利透明运行；延伸办事服务，促进政务服务便民利民；畅通互动渠道，构建和谐政民关系。

基层平台通过网络的方式快速、便捷、高效地将政府与百姓紧密联系在一起，实时传递政府与百姓的信息；政府可使用通知的方式将重要信息直接、快速传递给百姓，没有中间程序阻碍；各城镇、社区都有自己集中的个性化门户网站，可发布展示自己的文化风采；提供百姓服务管理功能，方便百姓生活。政府机构及基层人员通过平台可将现有业务工作进一步整合、规范，将更多面向基层的服务更好送达。老百姓通过平台除了可查询信息公开之外，能够实现在线办事服务，深入参与基层事务，查询本地经济发展情况，获得各类公共综合服务。

平台实现了 23 个区（市）县、261 个乡镇（街道）、3037 个村（社区）全覆盖及互联互通。截至 2021 年 10 月，共公开各类信息 3200 万余条，访问量突破 3.2 亿人次，年均访问量 4000 万人次，访问人群除成都市外遍布四川、浙江、北京、广东、上海等地，省外访问量达 70%，广大外出务工群众通过基层平台了解家乡变化、查看本村（社区）信息，极大方便了群众办事。



图：成都市基层党务、政务、村务公开

基层平台实现了村级专项资金、集体“三资”全过程公开。全市 14 万余项村级专项资金项目、近千万亩集体资源以及数十亿元农村集体资产全部实现网上公开，各级主管

部门可实时监控各地资金、资产、资源管理使用情况，群众也可随时在线查询并调阅各种单据、凭证进行监督。

专项资金使用情况

长庆社区新型冠状病毒疫情防控经费

所属区域：	成都市 金牛区 营门口街道 长庆社区		
项目类别：	公共服务类	项目种类：	社会管理类
项目内容：	1、购买购置防护工具和用品 2、开展疫情防控志愿服务（1）、拉网式、全覆盖入户宣传、排查；（2）、小区出入口对返蓉人员进行宣传、登记、测体温、居关人员的生活物质保障服务等。		
项目来源：	两委建议	建议户数：	6933 户
项目推荐时间：	2020-04-01	项目计划完成时间：	2020-12-31
项目实施方法：	直接实施		
原始项目表决			
表决时间：	2020-04-29		
应到议事会成员人数：	25 人	投票总数：	25 票
实到议事会成员人数：	25 人	赞成票数：	25 票
列席成员：	0	反对票数：	0 票
表决结果：	通过	弃权票数：	0 票
实施计划：	1、购买购置防护工具和用品 2、开展疫情防控志愿服务（1）、拉网式、全覆盖入户宣传、排查；（2）、小区出入口对返蓉人员进行宣传、登记、测体温、居关人员的生活物质保障服务等。		
	专项资金	7.6000 万元	

图：成都市村级专项资金

十、贵阳市：三维沉浸式网上办事体验平台，进一步解决政务服务“最后一公里”问题

（一）建设意义

为拓宽政府与群众之间的沟通渠道，做好统一、规范、高效、便捷的不动产登记办理服务，进一步解决政务服务“最后一公里”的问题，贵阳市政府打造三维沉浸式线上“贵阳市不动产登记中心网上办事体验平台”。网民可以通过线上平台事先知道采用不同交通方式到达不动产登记中心，同时可以得知登记的具体流程、样例、1比1还原线下服务大厅，使办事更加条理明晰、简单直观、身临其境，从单一的线下不动产办理拓展为线上线下一体化双向服务。服务方式从单一的电话服务扩展到“线”、“网”、“门”等多种渠道，为网民日常办理不动产业务提供更多的体验渠道，进一步推动不动产登记办理服务的前移，提升社会管理水平，培育行业市场发展，促进民生事业进步。

（二）主要功能

1.导航功能

网民可以在线浏览从不同的入口到达不动产登记中心的路线，通过路线指引可以轻松导航到不动产登记中心，模拟路程街景，大大减少了不认识路线网民找不到办事中心的尴尬困境。提供了网民常用的公交及地铁出行方式导航。



图：导航功能

2.事项全流程办事体验

网民可以在贵阳市不动产登记中心网上办事体验平台查询到自己将要办理的业务所需要准备的材料及流程。避免了到达登记处却资料不齐全、需要重新再来一次的问题。同时使网民不会因没有办理过、不熟悉流程等问题不知道如何办理，办理流程出错等。

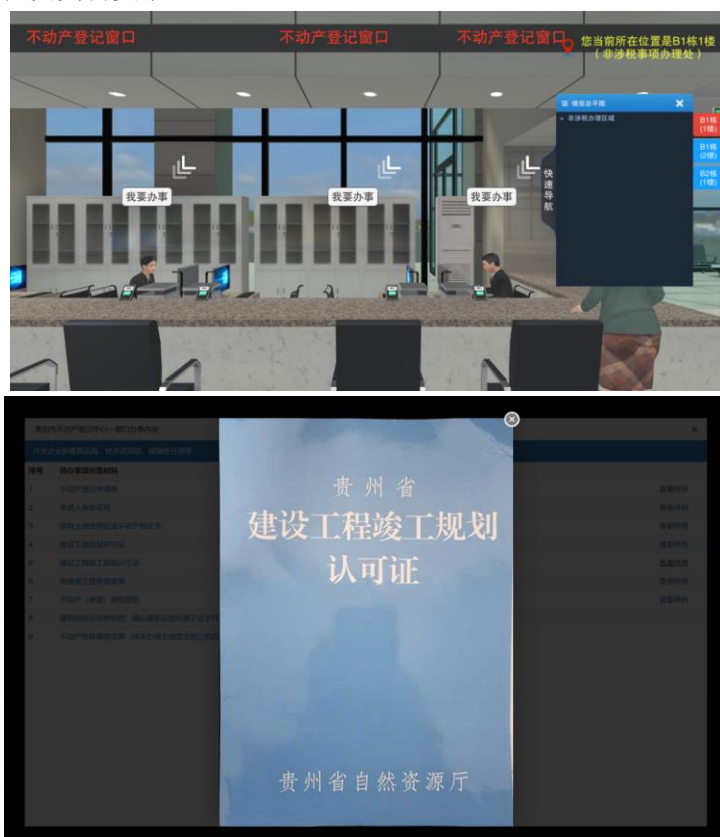




图：全流程办事体验

3.第一视角与实例相结合的办事体验

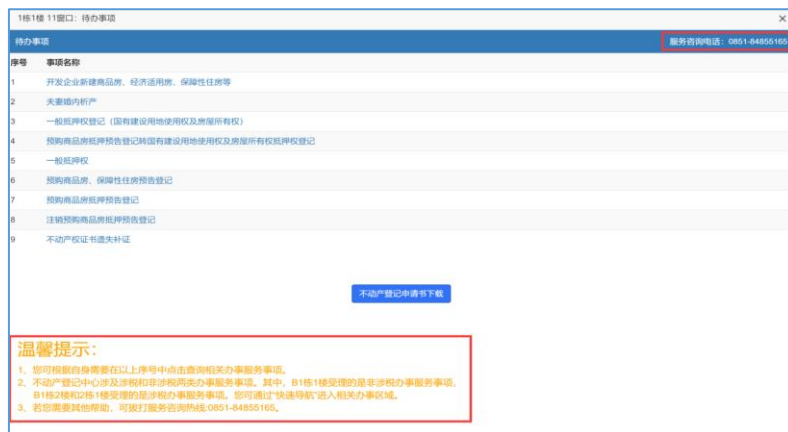
从交通导航、现场取号、现场办理、资料要求等关键节点，以第一视角的形式模拟体验及办理相关事项，并且提供相关事项的实际事例为参考，进一步让老百姓知晓并学会相关的办理流程及资料要求。



图：第一视角与实例相结合的办事体验

4.服务热线及相关提醒功能

贵阳市不动产登记中心网上办事体验平台办理事项设置要以服务对象为中心，按服务对象合理需求组织提供服务。添加服务热线，网民若有不明晰之处可直接拨打电话，以及现场需要提醒的内容在三维场景中进行提醒。



图：服务热线及相关提醒功能

（三）亮点特色

一是形式表现的多样化。贵阳市不动产登记中心网上办事体验平台采用多种多媒体手段，既包括了二维的平面形式，又有三维的立体展示；既展示文字、图片，也可以播放动画、视频，还加上了配音、配乐，实现图文并茂，动静结合，更具有吸引力。

二是宣传教育的广域化。贵阳市不动产登记中心网上办事体验平台对硬件要求相对较低，不受场地、天气、人员、环境的限制。通过 PC 电脑或者手机就可访问进入，免去想要到实际地点却找不到路、不知道如何办理等的各种不便。受众范围突破传统模式的局限性，只要能够上网，无论何时何地何人都可以使用。

三是办事学习的自主化。贵阳市不动产登记中心网上办事体验平台可以实现想看哪就点哪，想看多久看多久的功能，可以在服务大厅内自由行走。网民避免了一遍没看懂就不会办理业务的烦恼。

四是用户体验的沉浸式。贵阳市不动产登记中心网上办事体验平台采用三维建模的形式，通过 1 比 1 还原线上服务大厅，展现服务大厅的服务项目、服务特色、大厅格局，第一视角浏览，让群众在网上办事犹如身临其境。区别于传统二维的图片文字形式，让用户能够更加直观、便捷的找到自己需要办理的事项、感知办事服务大厅的实际场景，享受三维沉浸式办事服体验。

五是服务渠道的移动化。网民可以通过 PC 电脑或者手机等移动终端访问贵阳市不动产登记中心网上办事体验平台，方便网民利用碎片化时间，不受时间和空间影响，像玩手

机游戏一样随时随地浏览相关内容。

（四）可推广性

近些年，政务服务相关平台的建设得到了非常大的提升，在线办事的效率和便捷性得到了较大的提升。经调研，目前提供了线上政务服务平台建设已经比较完善，而且也提供了智能机器人提供咨询服务，但实际的应用效果还是存在不足，主要问题出现在老百姓对所办的事缺少必要的了解和足够的准备、咨询渠道的有效性存在不足、用户体验比较欠缺，导致由于不知道带些什么资料或者是资料带不全而导致跑多趟的情况还是比较常见。

贵阳市政府在这方面先行先试，以人民为中心，采用逆向思维，站在需求侧来思考并优化解决问题。平台针对重点高频办事项“不动产登记”以“三维仿真办事体验”的形式加强群众对所需办事项的充分的了解，免去由于资料准备不足或者流程不熟悉而造成的来回奔波，同时将实体建模，融合语音、文件样本、图片等多种形式，以第一人称视角访客身临其境，提升了网民的体验感。网民可以先行通过在线体验的形式对所办事项的进行学习，然后在线使用线上三维仿真办事大厅进行办事模拟操作，简单直观。同时，为群众提供办事所需交通路线指引、大厅实际窗口指引等线上三维仿真导航。一系列举措为解决政务服务“最后一公里”问题，提供了更多的可能性。

（五）下步工作

三维沉浸式线上“贵阳市不动产登记中心网上办事体验平台”作为贵阳市进一步解决政务服务“最后一公里”问题的新探索新尝试。目前已完成线上体验功能，下一步将继续在这个方面进行研究与应用，将人工智能、大数据、区块链等新技术充分与三维虚拟技术结合起来。在线上教学体验的基础上，实现在线语音实时交互、在线实际办理、数据分析统计等功能，为政务服务的其它办事项实现线上办理提供更多的思路 and 方向。