



# 2019金城峰会 兰州大学管理学院系列研究报告

## 2019金城峰会 兰州大学管理学院系列研究报告

本系列研究报告是兰州大学管理学院依托学科优势倾力打造的服务甘肃经济社会发展的研究成果。

2019年度《甘肃十大绿色生态产业与黄河流域高质量发展系列报告》具体内容如下：

1. 《基于政务信息公开的甘肃省州市政府绩效评价报告：2019》
2. 《甘肃省地方政府财政预算治理能力评价报告》
3. 《甘肃省绿色发展指数报告》
4. 《西部地区县级政府治理能力状况报告——基于政府履行法定职能的调查分析》
5. 《新时代甘肃文化旅游产业创新发展研究》
6. 《甘肃省基层公共文化服务自主供给研究》
7. 《“一带一路”甘肃枢纽制高点建设研究报告》
8. 《甘肃中小房地产企业的绿色发展之路：管理问题、转型出路与战略对策》
9. 《甘肃农村基层治理研究》

主办单位：兰州大学

承办单位：兰州大学管理学院 兰州大学企业创新研究中心

协办单位：兰州大学中国政府绩效管理研究中心 甘肃大地湾文化传播有限公司

地址：甘肃省兰州市天水南路222号兰州大学管理学院

电话（传真）：0931-8910402

电子邮箱：glxy@lzu.edu.cn

互联网址：http://ms.lzu.edu.cn

# 基于政务信息公开的 甘肃省州市政府绩效 评价报告：2019

兰州大学管理学院  
2019年12月



## 兰州大学管理学院简介

兰州大学管理学院学科的历史可以追溯到1939年国立甘肃学院时期设立的银行会计专修班。2004年2月，学校批准成立兰州大学管理学院。学院专业设置涵盖了公共管理、工商管理2个一级学科。现有公共管理博士学位授权一级学科和工商管理博士学位授权一级学科，自主设置了政府绩效管理博士学位授权二级学科；有公共管理博士后科研流动站；公共管理、工商管理是甘肃省重点学科和甘肃省优势学科。在第四轮学科评估中，公共管理获评B+档（学科前10%~20%），工商管理获评B档（学科前20%~30%）。有工商管理硕士(MBA, 含高级管理人员工商管理硕士(EMBA)和国际工商管理硕士(IMBA))、公共管理硕士(MPA)、会计硕士(MPAcc)专业学位授权类型，MBA教育已形成了自身的优势和特点，成为中国最具影响力和品牌效应的MBA项目之一。在诺贝尔经济学奖获得者蒙代尔教授领导的《世界经理人》杂志评选中连续11年进入“中国最具影响力MBA排行榜”前10名。MPA项目在全国第二批MPA试办院校的办学合格评估中位居第3名。学院设有甘肃省管理学基础科学研究与教学本科生人才培养基地，有行政管理、会计学(含ACCA方向班)、市场营销、人力资源管理、信息管理与信息系统等5个本科专业，其中行政管理专业为教育部高等学校特色专业建设点，人力资源管理专业是甘肃省高等学校特色专业。

根据综合、交叉、弹性、开放的原则，学院成立了战略与组织管理研究所、危机信息管理研究所、运营与财务管理研究所、服务管理研究所、可持续发展与环境管理研究所；兰州大学中国政府绩效管理研究中心是中国行政管理学会与兰州大学共建的研究基地，是甘肃省高校人文社会科学重点研究基地，中心也入选了中国智库索引(CITTI)来源智库，中心已建设成为集中国政府绩效评价、学术研究、人才培养和咨询服务为一体的多功能学术机构。现有兰州大学企业创新研究中心、兰州大学应急管理研究中心、兰州大学绿色管理研究中心、兰州大学医院管理研究中心、兰州大学华夏文化资源数据开发与管理研究中心、兰州大学管理科学研究院(深圳)等6个校级研究机构。

建院以来，兰州大学管理学院积极吸引高层次人才来学院工作，现已建成一支专职与兼职、固定与流动相结合的知识结构、年龄结构、学历结构和学缘结构合理的教师队伍，为建设一流学院奠定了师资基础。

兰州大学管理学院秉承兰州大学“做西部文章，创一流大学”的办学理念，通过“人才强院、国际化和学院文化促进发展”三大战略的组织实施，正在快速向“高度开放、研究支持、国内一流、国际知名的综合型管理学院”的目标迈进。

兰州大学管理学院院训是“学习管理就是学习成功”。

## 金城峰会简介

“金城峰会”由兰州大学管理学院发起，是专注并探讨甘肃省经济发展和企业成长的高端交流平台，旨在促进大学、企业、政府和社会各界的积极合作，汇集各方智，探讨甘肃发展的重大问题。

峰会每年确定一个主题，于12月中旬举办，由企业家、政府官员、著名学者、社会名流、商会领袖共同参与，并根据需要不定期地设置分论坛，邀请相关领域高端人才就某一主题进行探讨交流。同时，为了进一步提升服务地方经济社会发展的水平和能力，为甘肃发展提供智力支持，兰州大学管理学院将在深入分析甘肃经济社会发展现状及未来基础上发布年度系列研究报告。

“金城峰会”已举办五届，成为甘肃省集政府、企业、大学、社会于一体的“高端平台、高端智慧、高端成果、引领潮流、把握未来”的年度盛会和服务甘肃经济社会发展的品牌项目。

2019年“金城峰会”主题确定为“甘肃十大绿色生态产业与黄河流域高质量发展”。峰会将深入探讨甘肃十大绿色生态产业与黄河流域高质量发展的相关议题，为打造美丽中国建设和绿色发展的“甘肃样本”建言献策，帮助甘肃加快绿色发展崛起进程，为黄河流域生态环境保护、综合治理做出应有的贡献。



兰州大学管理学院



2019金城峰会



扫描阅读金城峰会  
系列报告

# 2019 金城峰会

## 兰州大学管理学院系列研究报告

# 基于政务信息公开的 甘肃省州市政府绩效 评价报告：2019

项目负责人：包国宪

项目组成员：郎 玫、单菲菲、孙 斐、龙媛钰、张雅茹  
王刘娟、叶 烽、李豆豆

联系人：包国宪

联系电话：0931-8912252

电子邮箱：baogx@lzu.edu.cn

地 址：甘肃省兰州市天水南路 222 号兰州大学管理学院

声明：本系列研究报告版权归兰州大学管理学院所有。未获得兰州大学管理学院书面授权，任何人不得对本系列研究报告进行任何形式的发布、复制。本系列报告基于兰州大学管理学院项目研究团队认为可信的公开资料，但我们对这些信息的准确性和完整性均不作任何保证，也不承担任何外部机构或个人因使用本系列研究报告而产生的任何责任。



## 摘 要

“金城峰会”伊始于 2014 年,已经迎来了第六次的聚首。本次峰会承袭 2017、2018 年金城峰会以“一带一路”战略的背景,聚焦甘肃转型发展的议题。十九届四中全会强调了要坚持和完善生态文明制度体系,生态文明建设是关系中华民族永续发展的千年大计。根据十九届四中全会报告最新战略部署以及甘肃省自身发展现状,甘肃省人民政府应以“绿色发展”为主要突破口,提升各级政府治理能力。因此本次评价以“绿色发展”作为评价视角,基于 2019 年甘肃省各市州公开的政务信息,对甘肃省 14 个市州的政府绩效进行评价。

课题组以科学性、可操作性、准确性和引导性为评价原则,基于“政府公开的信息不但能够反映其本身的问题,还可以反映其潜在绩效”的研究预设,采取通过政府公开的政务信息来获取绩效信息的方法,对甘肃省 14 个市州进行科学的评价。本研究报告通过公民网上互动、网上行权、网站供给信息有效性等方面的评价,从互联网政务角度综合地反映甘肃省各市州政府绩效,从而为甘肃未来的改革与创新提供有效的支撑性数据。本研究与评价能够发挥绩效评价的导向性功能,有利于推进地方政府门户网站的建设和完善,促进甘肃省各市州政府绩效的持续改进,为甘肃贯彻十九大四中全会精神提出可行的操作性诊断意见。



# 目 录

一、研究背景与意义 .....	1
(一) 研究背景 .....	1
(二) 研究意义 .....	2
二、研究思路与评价原则 .....	3
(一) 主要思路 .....	3
(二) 评价原则 .....	4
1、科学性 .....	4
2、可操作性 .....	4
3、准确性 .....	4
4、引导性 .....	4
三、绿色发展视角下甘肃省州市政府绩效评价报告 .....	5
(一) “公民网上行权”绩效评价 .....	5
1、评价信息来源 .....	5
2、评价思路与方法 .....	6
3、评价结果结构分析 .....	9
4、甘肃省各市州“公民网上行权”总绩效分析 .....	16
5、简要结论与建议 .....	18
(二) 政府网站供给信息有效性评价 .....	19
1、评价信息来源 .....	20
2、评价思路与方法 .....	21
3、评价结果分析 .....	23
4、甘肃省部分市州政府网站信息供给有效性的总绩效分析 .....	31
5、结论与建议 .....	32
附录 (一) —A: 回复网民留言质量的评价问卷 .....	34
附录 (一) —B: 问卷说明 .....	36
附录 (二): 甘肃省政府网站供给信息有效性的评价指标体系 .....	37



## 一、研究背景与意义

### （一）研究背景

伊始于 2014 年的“金城峰会”已经迎来了第六次聚首。本次峰会承袭 2017、2018 年金城峰会以“一带一路”战略的背景，聚焦甘肃转型发展的议题。2019 年是中华人民共和国成立 70 周年，是全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的关键之年。2019 年同样也是中国面临国内外环境的叠加性风险增强的一年，政府治理压力不断攀升的一年。在这样的背景下，回首过去，并如何面对未来的挑战，成为了本次报告的重要着力点。十九届四中全会公报提出，坚持和完善中国特色社会主义行政体制，构建职责明确、依法行政的政府治理体系。必须坚持一切行政机关为人民服务、对人民负责、受人民监督，创新行政方式，提高行政效能，建设人民满意的服务型政府。同时，十九届四中全会还强调了要坚持和完善生态文明制度体系，生态文明建设是关系中华民族永续发展的千年大计。必须践行绿水青山就是金山银山的理念，坚定走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路，建设美丽中国。甘肃省委在十三届四次全会上作出了《关于构建生态产业体系推动绿色发展崛起的决定》，提出要培育发展清洁生产、节能环保、清洁能源、先进制造、文化旅游、通道物流、循环农业、中医中药、数据信息、军民融合十大生态产业，坚定走好生产发展、生活富裕、生态良好的绿色发展崛起之路。围绕落实甘肃省委的《决定》，甘肃省人民政府随后制定出台了《甘肃省推进绿色生态产业发展规划》，明确了构建生态产业体系、推动绿色发展崛起的作战图和施工图。根据十九大四中全会报告最新战略部署以及甘肃省自身发展现状，甘肃省人民政府应以“绿色发展”为主要突破口，提升各级政府治理能力。

本研究是基于政府公开的政务信息所进行的数据分析，从政府公开的政务信息中不但能够从其表面信息中反映出一年各市州政府的行政效率和行政发展状况，更能从深层信息的挖掘中反映出政府未来行政效率提升、治理能力塑造的方向和方法，甚至从深层信息中能够反映出政府独立于所评价维度而存在的问题。今年的报告通过政务信息公开数据的互相验证，分析得到各市州公民网上互动情

况、网站供给信息有效性的结果，在此基础上形成对甘肃各个市州的诊断性报告。

2019 年的评价报告，本着金城峰会报告主题的延续性，课题组确定以“绿色发展”作为 2019 年“金城峰会 基于政务信息公开的甘肃省州市政府绩效评价报告”的评价视角，将其作为本次政府绩效评价最重要的价值判断准则和主线，统领并贯穿整个政府绩效评价报告。

## （二）研究意义

首先，本研究与评价将继续促进甘肃省各市州政府绩效的持续改进，为甘肃贯彻十九大四中全会精神提出可行的操作性诊断意见，同时从“绿色发展”出发，重点突出未来甘肃各州市政府在“绿色发展”方面需要进一步拓展的空间。本次评价以“绿色发展”为评价视角，回应了甘肃省“一带一路”建设的战略要求，特别关注地处西北欠发达地区的甘肃省发展实际。当前，甘肃布局绿色发展的环境效益与经济效益正在逐步显现。本次研究有利于促进甘肃省调整发展思路，把高质量发展作为新时代坚持发展第一要务的总方向和主基调，将构建生态产业体系作为发展的主攻方向，将绿色发展理念融入经济社会发展各领域、全过程，推动十大生态产业战略布局的稳步推进。

其次，本研究与评价突出了绩效评价的导向性功能，有利于推进地方政府政务信息公开工作的完善。此次评价的研究对象仍然主要是甘肃省各市州政府公开的政务信息，课题组继续前六年的思路，对政府与公民线上互动情况、政府网站供给信息有效性状况进行探讨，充分体现在大数据环境下，如何通过数据平台、网络平台、网站建设辅助甘肃省绿色发展战略布局。

最后，本研究立足于对前六年研究的总结和反思，以“绿色发展”为视角，以十九届四中全会公报为根本，以公民网上行权来反映政府与公民关系的良性发展态势；以网站供给信息有效性作为未来政府信息收集、信息公开、平台建设的根本保障。从两个方面挖掘甘肃网站信息的资料，从网络信息中揭示甘肃发展中的问题。

## 二、研究思路与评价原则

### （一）主要思路

本次评价以“绿色发展”作为评价视角，基于 2019 年政府门户网站与其他相关重要网站公开的政务信息，对甘肃省 14 个市州的政府绩效进行评价。之所以采取通过政府网站公开的政务信息获取绩效信息的方法，主要是基于“政府网站是承载政府绩效信息的一个重要载体，政府公开的政务信息不但能够反映其本身的问题，还可以反映其潜在绩效”的研究预设。本研究报告通过公民网上互动、网上行权的评价和网站供给信息有效性的评价，从互联网政务角度综合地反映甘肃省各市州政府绩效，从而为甘肃未来的改革与创新提供有效的支撑性数据。

政府与社会互动是现代政府“回应性”价值最直接的体现，“回应性”价值不但标志着政府职能进一步的转型、服务方式进一步的变化，还是社会治理状态转变的重要指标。针对于 2017、2018 年对政府与社会互动的关注，2019 年我们将继续对该问题进行更为深入的研究和探讨，以表明未来公民参与政府改革的必然趋向和根本价值追求，同时揭示如何提升公民与政府的互动，怎样让互动更多地向良性互动发展，在新媒体不断冲击的今天，政府与社会互动、政府与公民的互动会更频繁、形式会更多样、内容会更多元、载体会更超前，本部分的评价也正是为政府与社会的互动提供前瞻性的意见。

评价报告最基础的环节是基于网站信息建设、公开的情况获取数据。针对网站供给信息有效性的评价就需要进一步对网站获取信息本身的质量进行评价。网站政务信息公开的各个方面，反应了各市州对于信息提供的准确性、有效性、可用性。政府网站供给信息有效性的评价是用网站能够获得的公开信息来评价政府网站建设的效率性问题，信息的获取不仅仅是政府向公民提供信息，更需要关注的是公民的用户体验以及网站所具有的多样性的功能。另外，网站信息间接地反映着政府提供公开信息的效率，也构成了本评价报告上述三个方面评价的基础。

从“绿色发展”视角出发，基于政府公开的政务信息，2019 年各市州政府绩效评价整体设计如图 2-1。

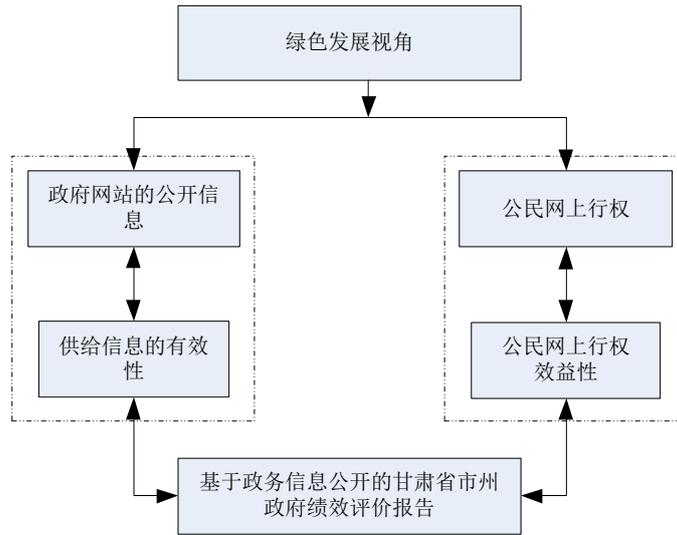


图 2-1 绿色发展视角下甘肃省州市政府绩效评价思路

## （二）评价原则

### 1、科学性

课题组注重评价工作的科学性，在评价报告的总体研究思路、数据收集、评价指标设计和权重赋值等方面，召开了多次专家座谈会，运用德尔菲法，确保评价工作遵循着科学的研究流程。

### 2、可操作性

课题组注重评价工作的可操作性，反复进行指标体系的测试，确保指标体系具备较强的可操作性。

### 3、准确性

课题组注重评价工作的准确性，注重定性分析与定量分析的充分结合，保障指标设计工作的公正和客观，以准确反映政府部门在相关领域的绩效。

### 4、引导性

课题组注重评价工作的引导性，充分发挥“以评促建”的评价功能，以实现“政府创新与发展”为价值导向，强化对政府工作的引导性。

### 三、绿色发展视角下甘肃省州市政府绩效评价报告

#### （一）“公民网上行权”绩效评价

伴随着现代科技的发展，互联网已成为政府与公民互动的一个重要渠道。越来越多的公民选择通过网络途径向政府表达诉求，政府也越来越重视通过相关网络平台的建设，为公民提供快捷、优质的服务。2014至2018年《金城峰会 基于政府网站信息的甘肃省州市政府绩效评价报告》连续对甘肃省14个市州“公民网上行权”绩效进行了评价。此次2019年的评价报告，我们将继续以“公民网上行权”为突破口，依照“绿色发展”的视角，基于政府门户网站和人民网“政府—公民”在线互动栏目发布的信息，对2019年甘肃省14个市州政府回应“公民网上行权”的情况进行绩效评价。

##### 1、评价信息来源

2018年《金城峰会 基于政府网站信息的甘肃省州市政府绩效评估报告》中，课题组评价的信息主要来源于人民网和甘肃省14个市州政府门户网站“政府—公民”在线互动栏目发布的信息。通过浏览甘肃省各市州的在线互动栏目，课题组发现相较于2018年，兰州市、嘉峪关市、武威市和甘南州的政府官方网址有所变动，天水市、张掖市和庆阳市的栏目名称有所调整，其他市州的政府官方网址与栏目建设情况没有发生变化。2019年，课题组将采用上述信息来源。

之所以将人民网的相关信息作为重要的信息来源，是因为人民网的“地方领导留言板”目前已经成为国内唯一一家覆盖全国的互联网官民互动平台，为全国省、市、县党政一把手全部开通全天候的留言版面，供网友与领导干部进行沟通，为公民表达利益诉求提供了一个规范性的平台。人民网的“地方领导留言板”依托的是人民网和人民日报社，中央级媒体监督的权威性和影响力，使得网民和各级领导都对这一平台比较重视。再加上该栏目对各地办理留言的情况进行评比，督促各地办理和回应网民诉求，所以有效解决了很多公民关心的民生问题，形成了良好的社会效益，促进了政府与社会互动。为了认真做好甘肃省网民在人民网“地

方领导留言板”留言的办理工作，甘肃省政府办公厅 2012 年印发的《网民留言办理工作实施办法（试行）》，以“红头文件”的形式，建立起回复办理人民网“地方领导留言板”留言的固定工作机制。所以人民网“地方领导留言板”能够为 14 个市州政府回应“公民网上行权”的绩效提供评价依据。本次评价信息的来源，如表 3-1-1 所示：

表 3-1-1 甘肃省各市州“公民网上行权”信息来源

网站名称	网站链接地址	栏目名称
兰州市政府网站	<a href="http://www.lanzhou.gov.cn">http://www.lanzhou.gov.cn</a>	政民互动
嘉峪关市政府网站	<a href="http://jyg.gov.cn/">http://jyg.gov.cn/</a>	政民互动
金昌市政府网站	<a href="http://www.jc.gansu.gov.cn/">http://www.jc.gansu.gov.cn/</a>	互动交流
白银市政府网站	<a href="http://www.baiyin.gov.cn/">http://www.baiyin.gov.cn/</a>	政民互动
天水市政府网站	<a href="http://www.tianshui.gov.cn/">http://www.tianshui.gov.cn/</a>	政民互动
武威市政府网站	<a href="http://www.gswuwei.gov.cn/">http://www.gswuwei.gov.cn/</a>	政民互动
张掖市政府网站	<a href="http://www.zhangye.gov.cn/">http://www.zhangye.gov.cn/</a>	互动交流
平凉市政府网站	<a href="http://www.pingliang.gov.cn/">http://www.pingliang.gov.cn/</a>	互动交流
酒泉市政府网站	<a href="http://www.jiuquan.gov.cn/">http://www.jiuquan.gov.cn/</a>	市长信箱
庆阳市政府网站	<a href="http://www.zgqingyang.gov.cn/">http://www.zgqingyang.gov.cn/</a>	互动
定西市政府网站	<a href="http://www.dingxi.gov.cn/">http://www.dingxi.gov.cn/</a>	政民互动
陇南市政府网站	<a href="http://www.longnan.gov.cn/">http://www.longnan.gov.cn/</a>	政民互动
临夏州政府网站	<a href="http://www.linxia.gov.cn/">http://www.linxia.gov.cn/</a>	互动交流
甘南州政府网站	<a href="http://www.gnzmzf.gov.cn/">http://www.gnzmzf.gov.cn/</a>	政民互动
人民网	<a href="http://liuyan.people.com.cn/">http://liuyan.people.com.cn/</a>	地方领导留言板

## 2、评价思路与方法

本次 2019 年对甘肃省 14 个市州的“政府与社会”互动情况的评价依然采用 2018 年《金城峰会 基于政府网站信息的甘肃省州市政府绩效评估报告》的评价思路，从“政府—公民”在线互动的“质”与“量”两个方面进行评价。对于“量”的评价，选用“回应程度”和“回应速度”两个指标体系，对于“质”的评价，选用“回应内容”和“调查征集类栏目建设”两个指标体系（如图 3-1-1 所示）。

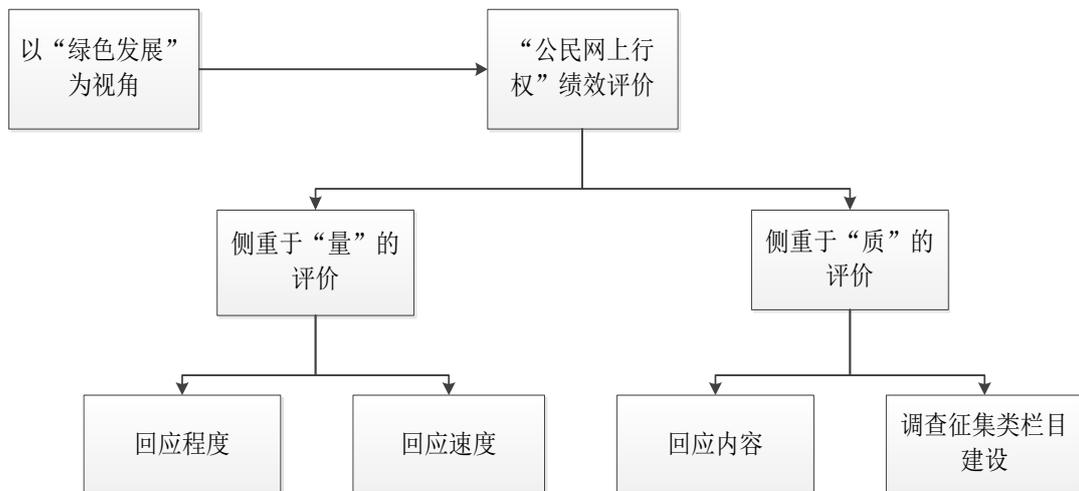


图 3-1-1 “公民网上行权”绩效评价思路框架

评价指标解释与操作方法如下：

(1) “回应程度”。回应程度是衡量政府基于互联网履行社会管理职能、与社会形成互动的重要指标之一。课题组对回应程度的测量方法为“回复率”。回复率（R）的核算定义是，在一定时间内，“政府—公民”在线互动栏目中，政府进行有效回复的条数(A)与公民的所有留言总条数(T)之比，公式为： $R=A/T \times 100\%$ 。

(2) “回应速度”。回应速度主要反映政府基于互联网给予公民留言回复所需要的时长。这一指标本身包含两层含义，一方面考察政府履行社会管理职能的能力与效率，另一方面考察政府履行社会管理职能的服务态度。为了便于核算，课题组将“回应速度”处理为分类变量，将一个月时间内各市州“政府—公民”互动栏目的所有信息，政府进行回复所花费的时间划分为“1至3天”、“4至7天”、“8至15天”、“16至30天”和“30天以上”等五类。作为负向指标，对每一类别进行赋值（如表 3-1-2 所示）。每一类别中所统计的信息数量归一化处理后则作为该类别的权重，将各类别赋值进行加权加总以计算积极性指标得分。

表 3-1-2 甘肃省各市州回应速度赋值表

类别	1-3 天	4-7 天	8-15 天	16-30 天	30 天以上
赋值	5	4	3	2	1

(3) “回应内容”。本次评价依旧采取专家评判的方式，将从政府回复内容的详细清晰程度、有效程度和服务态度三个方面，评价政府回复内容的“质量”。具体操作方法为：对 2019 年人民网“地方领导留言板”各市州的已回复留言按照以往评价的思路，先抽取一个月的回复留言作为样本框（因为有些留言的回复时间比较长，选取距离评价报告完成较近的月份留言可能没有得到回复，因此选取了距离评价报告完成前两个月的 10 月留言作为样本框），再对一个月各市州的已回复留言按照随机数表的方式抽取 1 条，隐去市州、地点名称进行问卷编码，设计评分量表，然后邀请绩效评估专业研究人员 10 人进行打分。

(4) “调查征集类栏目建设”。根据《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）中所要求，“各地区、各部门要通过政府网站开展在线访谈、意见征集、网上调查等，加强与公众的互动交流，广泛倾听公众意见建议，接受社会的批评监督”。本次评价仍用 2018 年的“调查征集类栏目建设”指标，意在考察除了开辟公民办事咨询、留言建议渠道之外，14 个市州网站是否建设了调查征集类栏目，为公民参与决策制定、发表意见提供渠道。绩效得分规则为：①如果没有设置“调查”、“征集”栏目，即为 0 分；②如果设置栏目，但栏目内容为空，并没有建设，得 0.25 分；③如果设置“调查”或“征集”一个栏目，未进行建设得 0.25 分，建设状况一般（发布条数低于 5 条）得 0.5 分，建设状况较好（发布条数 5 条至上）得 0.75 分；④如果设置“调查”和“征集”两个栏目，且都分别进行了栏目建设得 1 分，只建设其中一栏，根据建设情况（上述发布条数的原则判断）得 0.5-0.75 分。分数评判由本课题组完成。

各市州“公民网上行权”绩效的总分核算方法为：将“回应程度”、“回应速度”、“回应内容”与“调查征集类栏目建设”四个指标的绩效得分进行加总。需要说明的是：第一，课题组在建立“公民网上行权”绩效评价的思路框架时，通过德尔菲法对指标确定权重，专家从本次评价的功能和导向考虑，认为四个指标具有同等重要性。第二，为了将“回应程度”、“回应速度”、“回应内容”三个指标得分相加，课题组对其进行标准化处理，处理后各指标得分均转化成为[0, 1]区间的数值，相加后这四个指标的加总满分为 4 分。

此外，为了进一步清晰甘肃省“公民网上行权”的整体情况及其与全国其他省份相比的差别，本次评价仍包含甘肃省（为整体）与全国其他省份回应程度（回

复率) 的比较。

### 3、评价结果结构分析

#### (1) 回应程度分析

##### 1) 2019 年甘肃省各市州政府回应程度

根据研究设计与评价指标框架, 回应程度的指标得分采用“回复率”进行核算。在收集数据过程中发现, 2019 年甘肃省一些市州当年回复数量比发帖数量更多, 即回应程度超过百分之百, 这是因为人民网的年度数据特指从上一年同月 1 日开始至检索当日日期的数据, 在本课题组评价的时间区间内包括了起始日期之前的网民留言得到回复的情况。为了回避上述情况为评价结果带来的影响, 更准确地进行测量, 课题组从网民留言的发帖量角度出发, 考察的是 2019 年 1 月至 2019 年 11 月发帖量的回复情况。

表 3-1-3 呈现了 2019 年 1 月至 2019 年 11 月甘肃省各市州“政府—公民”在线互动栏目政府对公民留言的回复情况。从表 3-2-3 和可以看出, 各个市州的政府留言回复率整体较高。陇南市、金昌市、武威市在 14 个市州中排名前三位, 回复率均高达 97%; 平凉市、兰州市和白银市的政府留言回复率也达到了 90% 以上, 在回应能力与服务意识方面表现优秀, 反映出以上各市州的“政府—公民”在线互动平台发挥比较显著的作用, 有利于促进政府与社会积极有效的互动局面的形成。

表 3-1-3 2019 年甘肃省各市州政府回复率

市州名称	已回复(条)	未回复(条)	信息总数(条)	回复率(%)
兰州市	6193	403	6596	93.9
嘉峪关市	207	42	249	83.1
金昌市	208	5	213	97.7
白银市	1338	121	1459	91.7
天水市	2565	619	3184	80.6
武威市	3295	99	3394	97.1
张掖市	817	150	967	84.5
平凉市	865	53	918	94.2
酒泉市	539	62	601	89.7

市州名称	已回复（条）	未回复（条）	信息总数（条）	回复率（%）
庆阳市	866	207	1073	80.7
定西市	553	394	947	58.4
陇南市	1059	24	1083	97.8
临夏州	731	276	1007	72.6
甘南州	110	37	147	74.8

注：原始数据来源于 2019 年人民网“地方领导留言板”。

## 2) 2018 年与 2019 年甘肃省各市州政府回应程度比较

将 2019 年甘肃省各市州政府回复率的排名与 2018 年的排名进行对比，可以反映出以下信息：第一，2018 年排名前三位的市州为白银市、张掖市以及金昌市，2019 年为陇南市、金昌市和武威市。第二，各市州的留言最高回复率有明显提升，2018 年的最高回复率为 93.5%，而 2019 年的最高回复率高达 97.8%，共有 5 个市州超过了 2018 年的最高值。其中陇南市和武威市进步最为明显，提升了 10 个百分点。第三，各市州的留言回复率整体处于较高水平。2019 年绝大多数市州的留言回复率均在 70% 以上，70%-80% 段的市州数量较 2018 年有所减少，回复率 90% 以上的市州数量达到 6 个。

### (2) 回应速度分析

#### 1) 2019 年甘肃省各市州政府回应速度

根据研究设计与评价指标框架，回应速度的指标得分采用分类赋值，加权加总的方法进行核算，课题组将各市州在各时间区间的信息数量进行归一化处理，则信息数量具有了权重的含义，按照“回复越及时迅速，绩效越高”的标准对各时间区间赋值，之后进行标准化处理，得到图 3-1-2。从图 3-1-2 可以看出，兰州市居于榜首，天水市、武威市、白银市、临夏州属于第二梯队，庆阳市、张掖市、陇南市得分较为集中，以上市州的回应速度均属于中等偏上的水平。

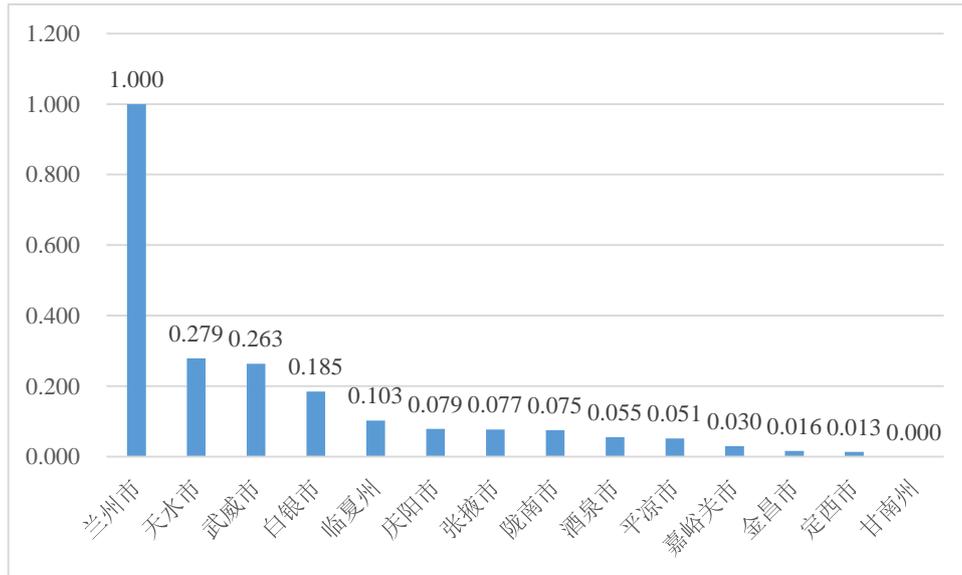


图 3-1-2 2019 年甘肃省各市州政府回应速度标准化排名

注：原始数据来源于 2019 年人民网“地方领导留言板”10 月统计，为放大各市州得分间的区分度以便排名，得分均保留 3 位小数。

表 3-1-4 呈现了这些市州在 2019 年 10 月这一个月时间内，政府在“政府—公民”互动栏目回复留言所用时间划分在各区间的信息条数。

表 3-1-4 2019 年 10 月甘肃省各市州政府留言回复在各时间区间的条数

市州名称	1-3 天	4-7 天	8-15 天	16-30 天	30 天以上	合计
兰州市	56	112	195	142	77	582
嘉峪关市	2	2	13	5	1	23
金昌市	3	2	4	5	1	15
白银市	2	5	45	76	8	136
天水市	9	31	44	76	27	187
武威市	1	4	35	131	67	238
张掖市	1	7	10	33	17	68
平凉市	1	5	11	19	8	44
酒泉市	3	0	17	21	2	43
庆阳市	7	2	14	23	19	65
定西市	0	3	2	10	3	18
陇南市	3	1	14	36	10	64
临夏州	6	9	18	29	11	73
甘南州	0	1	5	0	0	6

注：原始数据来源于 2019 年人民网“地方领导留言板”10 月的统计。

基于上述数据，课题组采用标准化的方法对 2019 年 10 月甘肃省 14 个市州回应速度的数据进行了处理，处理方式参见前文“评价思路与方法”中关于回应速度指标的方法解释。也就是说，假设得分为 1 即回应速度最优，根据数据处理过程，其含义是在这一个月的时间区间内所有的网民留言，政府处理时间都在 1 至 3 天之内。以 2019 年得分第一的甘南州的数据为例，其得分是 0.633，甘南州虽然得分第一，但与最优的回应速度 1 之间存在着一定的差距。根据排名结果，得分高于 0.6 的有甘南州和金昌市，以上市州为本次回应速度排名的前两位；得分较高的市州有嘉峪关市、兰州市、临夏州、天水市和酒泉市，分数分布在 0.5-0.6 之间，说明其回应速度较快，体现了当地政府对于公民网上留言的重视程度，能及时处理公民留言。

## 2) 2016 年至 2019 年甘肃省各市州政府回应速度比较

表 3-1-5 是 2016 年至 2019 年甘肃省 14 个市州政府对公民网上留言回应速度的排名。通过比较可以发现：第一，2016 年至 2019 年甘肃省各市州对公民网上留言回复速度排名变化较大，金昌市和嘉峪关市于 2019 年首次进入前三甲。第二，回应速度四年来比较稳定的是兰州市。兰州市的回应速度虽稍有波动，但是整体来说属于稳定靠前。第三，甘南州对公民网上留言回应速度排名逐年进步，于 2019 年跃居回应速度排名第一位。除了上述市州之外，其他市州政府回应公民网上留言的速度排名呈现出不稳定状态，波动较大。

表 3-1-5 2016 年-2019 年甘肃省各市州回应速度排名

排名	2016	2017	2018	2019
1	临夏州	张掖市	天水市	甘南州
2	兰州市	定西市	甘南州	金昌市
3	白银市	酒泉市	张掖市	嘉峪关市
4	庆阳市	白银市	兰州市	兰州市
5	酒泉市	陇南市	白银市	临夏州
6	平凉市	甘南州	平凉市	天水市
7	嘉峪关市	兰州市	嘉峪关市	酒泉市

注：2016、2017、2018 年数据来源于当年的“金城峰会 基于政府网站信息的甘肃省州市政府绩效评估报告”。

### (3) 回应内容分析

在评价政府回复内容的“质量”时，课题组还是按照 2018 年的评价方法，从政府回复内容的清晰详细程度、有效程度和服务态度三个方面进行评价。其中，回复内容的清晰详细程度是指回复内容是否做到了清楚详细；有效程度是指回复内容中是否提出了解决方案、解决方案的可操作性如何；服务态度包括回复内容中语气、措辞、礼貌程度等。考虑到兰州大学中国政府绩效管理研究中心是全国重要的政府绩效治理研究与评价机构，所以课题组邀请该中心成员中的 10 人对各市州回应质量进行打分。在选取评价内容上，课题组对 2019 年 10 月人民网“地方领导留言板”各市州的已回复留言按照随机数表各随机抽样 1 条，隐去市州、地点名称构成问卷（共 14 条信息，详细说明见附录（二））。表 3-1-6 是依据 10 名研究人员的平均打分得到的各市州政府留言质量分数。

表 3-1-6 2019 年甘肃省各市州政府留言质量专家评分

市州名称	详细程度	有效程度	服务态度	平均值
兰州市	88.7	88.9	88.9	88.83
嘉峪关市	88.4	90.2	87.7	88.77
金昌市	84	78.5	82.3	81.60
白银市	91.7	90.1	89.1	90.30
天水市	89.9	89.5	89.6	89.67
武威市	89.6	87.8	90.5	89.30
张掖市	88	87.6	86.4	87.33
平凉市	89.3	88.4	87.4	88.37
酒泉市	85.8	80.8	84.1	83.57
庆阳市	89.7	90.4	89.4	89.83
定西市	89.9	84.2	86	86.70
陇南市	88.7	86.5	89.2	88.13
临夏州	89.3	88.4	87.4	88.37
甘南州	83.3	81.9	86.7	83.97

表 3-1-6 反映出甘肃省 14 个市州中，政府回复内容最为详细具体的是白银市，得分为 91.7；政府回复内容最有效的是庆阳市，得分为 90.4；网上回复态度最好的是武威市，得分为 90.5。在三项相加的总分平均分上，排名最前的依次是白银市、庆阳市和天水市，武威市、兰州市和嘉峪关市紧随其后。从这项指标的考量中可以看出，尽管 14 个市州会或快或慢地对公民网上留言进行回复，但是

回复的“质量”在第三方评价来看是有差别的，最高分与最低分之间的差距近 10 分。对于“政府—公民”的在线互动，政府不仅需要关注“量”，还要考虑“质”的问题。

#### (4) 调查征集类栏目建设分析

根据前文评价指标解释部分所述，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）的要求，各地方政府网站应当建立意见征集、网上调查类栏目。政府门户网站中的“民意调查”与“意见征集”类栏目，通过对政府既定议题下公民意见的调查与征集，为公民参与政府决策和管理提供重要途径，也使得政府的决策和管理更加民主、科学。课题组设计该指标，目的是考察各市州政府门户网站“调查征集类栏目”建设情况如何。

表 3-1-7 呈现了 2019 年甘肃省 14 个市州“调查征集类栏目建设”情况。建设较好的有金昌市、张掖市、庆阳市，均得 1 分。这三个市的政府门户网站均同时设有“调查类”与“征集类”栏目，栏目设置全面，而且两个栏目都发布了信息；兰州市、白银市、武威市、平凉市、陇南市和临夏州的得分均为 0.75 分，它们虽然只设有“征集类”或“调查类”栏目，但是 2019 年发布的数量都在 5 条或 5 条以上。尤其是白银市政府门户网站 2019 年共发布 28 条征集意见，远超其他市州，较好发挥了该栏目的作用。排名位于中间、得分为 0.5 分的为嘉峪关市、天水市、酒泉市和定西市，甘南州得分为 0.25 分。

表 3-1-7 2019 年甘肃省各市州政府门户网站“调查征集类”栏目建设得分

市州名称	栏目是否建设	栏目名称	2019 年发布数量		得分
兰州市	是	在线调查	6		0.75
嘉峪关市	是	民意征集	0	1	0.5
		网上调查	1		
金昌市	是	意见征集	6	15	1
		在线调查	9		
白银市	是	民意征集	28		0.75
天水市	是	意见征集	1	1	0.5
		在线调查	0		
武威市	是	民意征集	14		0.75
张掖市	是	意见征集	5	10	1

市州名称	栏目是否建设	栏目名称	2019年发布数量		得分
		网上调查	5		
平凉市	是	民意征集	8		0.75
酒泉市	是	民意征集	2		0.5
庆阳市	是	意见征集	4	9	1
		网上调查	5		
定西市	是	调查征集	2		0.5
陇南市	是	调查征集	6		0.75
临夏州	是	民意征集	9		0.75
甘南州	是	民意调查	0		0.25

### (5) 甘肃省“公民网上行权”与全国的数据比较

为了明确甘肃省“公民网上行权”的整体情况，课题组利用人民网“地方领导留言板”的数据，将甘肃省与其他省份留言回复情况的数据进行了比较。课题组能够收集的数据来源于人民网“地方领导留言板”试运行时（2006年）至今。表3-1-8反映出，甘肃省的公民留言总量超过16万条，在全国排行第4，这在一定程度上可以说明甘肃省公民网上留言的积极性。从地方政府对公民留言的回应程度（即回复率）来看，回复率最高的是四川省，达到97.56%，甘肃省的回复率为71.23%，居全国第6位，总体上来看，甘肃省政府及市州政府在提高对于公民的网上回应方面，用切实的行动取得了一定的工作成效。

表 3-1-8 全国各省市“政府—公民”互动栏目留言及回复情况统计

省份名称	历史留言总量	历史回复总量	回复率	回复率排行
河南	349137	297422	85.19%	3
四川	249793	243710	97.56%	1
安徽	198730	178503	89.82%	2
甘肃	160632	114419	71.23%	6
陕西	141994	106330	74.88%	4
山东	103966	56870	54.70%	18
山西	92584	53050	57.30%	17
河北	78239	34707	44.36%	22
天津	67374	45890	68.11%	9
湖北	64031	39279	61.34%	13

省份名称	历史留言总量	历史回复总量	回复率	回复率排行
广西	55105	37378	67.83%	10
贵州	42634	26043	61.09%	14
吉林	41623	21207	50.95%	20
辽宁	45905	29656	64.60%	12
广东	42814	16490	38.52%	25
云南	42774	31561	73.79%	5
内蒙古	29848	12653	42.39%	23
福建	29870	20105	67.31%	11
北京	45316	31865	70.32%	7
江西	28226	13665	48.41%	21
湖南	21579	6510	30.17%	27
江苏	23267	3973	17.08%	29
新疆	16506	6379	38.65%	24
黑龙江	16677	1744	10.46%	31
浙江	14349	3490	24.32%	28
上海市	13318	1783	13.39%	30
重庆	9626	3158	32.81%	26
青海	8603	4953	57.57%	16
西藏	7071	4894	69.21%	8
宁夏	6897	4086	59.24%	15
海南	4663	2542	54.51%	19
香港	87	0	0.00%	32
澳门	36	0	0.00%	32

#### 4、甘肃省各市州“公民网上行权”总绩效分析

##### (1) 2019年甘肃省各市州政府“公民网上行权”绩效得分与排名

甘肃省 14 个市州政府回应“公民网上行权”的绩效总得分由“回应程度”、“回应速度”、“回应内容”和“调查征集类栏目建设”四个指标值经标准化后进行相加得出，满分为 4。表 3-1-9 呈现了甘肃省各市州政府回应“公民网上行权”的绩效总分。由表 3-1-9 可见，金昌市、庆阳市、兰州市绩效得分依次排名为前三位；除了上述市州以外，位居排名前 50% 的市州还有张掖市、陇南市、平凉市和白银

市，这些市州得分均在 3.0 分以上。

表 3-1-9 2019 年甘肃省各市州政府回应“公民网上行权”的绩效总分

市州名称	回应程度	回应速度	回应内容	调查征集类 栏目建设	总绩效得分
兰州市	0.9389	0.5753	0.8883	0.75	3.1525
嘉峪关市	0.8313	0.5913	0.8877	0.5	2.8103
金昌市	0.9765	0.6133	0.8160	1	3.4059
白银市	0.9171	0.4779	0.9030	0.75	3.0480
天水市	0.8056	0.5134	0.8967	0.5	2.7156
武威市	0.9708	0.3824	0.8930	0.75	2.9962
张掖市	0.8449	0.4294	0.8733	1	3.1476
平凉市	0.9423	0.4727	0.8837	0.75	3.0487
酒泉市	0.8968	0.5116	0.8357	0.5	2.7441
庆阳市	0.8071	0.4615	0.8983	1	3.1670
定西市	0.5839	0.4556	0.8670	0.5	2.4065
陇南市	0.9778	0.4469	0.8813	0.75	3.0560
临夏州	0.7259	0.5178	0.8837	0.75	2.8774
甘南州	0.7483	0.6333	0.8397	0.2500	2.4713

### (2) 2014 年-2019 年甘肃省各市州政府“公民网上行权”总绩效比较

表 3-1-10 是 2014 年至 2019 年甘肃省 14 个市州“公民网上行权”绩效得分名次变化。可以看出，一直保持在前七位的有兰州市和平凉市，兰州市稳定在前四位；金昌市和庆阳市近年来的“公民网上行权”绩效在不断进步；平凉市和天水市“公民网上行权”绩效整体上呈现稳定态势；其他市州的绩效排名五年来波动较大。在互联网时代，甘肃省各市州政府应当努力去适应信息资源、网络资源所带来的政务管理变化，注重自身改革、创新与发展，利用信息平台与工具和公民形成良好的互动。

表 3-1-10 2014 年-2019 年甘肃省各市州“公民网上行权”绩效排名

排名	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年
1	金昌市	兰州市	酒泉市	张掖市	张掖市	金昌市
2	嘉峪关市、定西市	陇南市	金昌市	陇南市	金昌市	庆阳市
3	/	平凉市	张掖市	酒泉市	兰州市	兰州市
4	兰州市	嘉峪关市	兰州市	兰州市	白银市	张掖市
5	白银市、武威市	白银市	平凉市	金昌市	平凉市	陇南市
6	/	酒泉市	临夏州	定西市	酒泉市	平凉市
7	平凉市	庆阳市	白银市	平凉市	庆阳市	白银市

注：2014、2015、2016、2017、2018 年数据分别来源于当年的“金城峰会 基于政府网站信息的甘肃省州市政府绩效评估报告”。

## 5、简要结论与建议

基于以上统计结果，现将甘肃省 14 个市州政府在“回应程度”、“回应速度”、“回应质量”和“调查征集类栏目建设”四个评价维度上，排名在前 50% 的各市州展示如表 3-1-11。

表 3-1-11 2019 年甘肃省各市州政府回应“公民网上行权”绩效的等级分布

回应程度		回应速度		回应质量		调查征集类 栏目建设	
较高回复率 (≥97%)	陇南市 金昌市 武威市	快速回应 (≥0.55)	甘南州 金昌市 嘉峪关市 兰州市	较高质量 (≥89 分)	白银市 庆阳市 天水市 武威市	建设情况较好 (得分 1)	金昌市 张掖市 庆阳市
中等回复率 (88%-97%)	平凉市 兰州市 白银市 酒泉市	中速回应 (0.5-0.55)	临夏州 天水市 酒泉市	中等质量 (88-89 分)	兰州市 嘉峪关市 平凉市 临夏州 陇南市	建设情况一般 (得分 0.75)	兰州市 白银市 武威市 平凉市 陇南市 临夏州

“公民网上行权”是在互联网背景下发展起来的、推动公民参与的有效措施之一。政府与公民的在线互动在辨识公民需求、解决公民问题、吸纳公民智慧的同时，也推动了服务型政府的建设，促进了良好的政民关系的形成。基于 2019 年“公民网上行权”绩效评价的结果，为促进政府电子政务的建设，提出以下建议：

第一，根据党的十九大提出的高质量发展要求，甘肃省就自身发展现状提出绿色发展崛起的战略。依据甘肃省数据信息产业发展专项行动计划，政府部门需

持续推进“互联网+政务服务”体系的建设，使电子政务在提升服务水平、加快转变政府职能、强化服务意识上取得重大突破，大幅提高社会治理精准化、公共服务高效化水平。甘肃省 14 个市州应认识到网上政民互动平台的重要性，充分发挥其超越时空、便利快捷、直接互动等优势，以该平台为依托，最大限度的发挥该平台的作用，为群众提供方便快捷的多元化服务。

第二，重点关注政府回应公民诉求速度，不断加强调查征集类栏目的建设。根据本次评价结果，甘肃省各市州的回应速度整体得分有待提高，各市州需推动政府服务透明化、标椎化、规范化，依托电子监察系统进行动态监督，提升办事人员的服务意识和效率意识，在保持回应程度、回应质量等方面建设的同时，以回应速度为重点，及时回应公民的诉求。调查征集类栏目的设立为调查公民诉求、引导公民建言献策、集思广益解决社会问题提供了有效的途径，也使得政府决策和管理更加民主、科学。然而部分市州在栏目建设上关注度不够，没有充分利用栏目资源，因此还需加强栏目建设，发挥栏目的实质性作用。

第三，从整体评价结果来看，甘肃省 14 个市州在网上政民互动方面呈现出发展不平衡的特征。数据显示各市州参与到公民网上行权的公民数量差异较大。甘肃各市州政府在不断加强自身建设的同时还需促进公民参与，让公民了解网上参与的重要性，普及公民参与知识，拓宽公民参与渠道，为公民提供参与渠道和参与方式的相关信息，让更多公民了解和利用网上政民互动的平台，引导公民网上行权，形成良好的社会效益，促进政府与社会互动，推动甘肃全省“公民网上行权”绩效优化。

## （二）政府网站供给信息有效性评价

当前，党中央、国务院高度重视以“绿色发展理念”引导“互联网+政务服务”的政府网站发展，印发《关于印发 2019 年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2019〕14 号）、《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》（国发〔2018〕27 号）、《关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47 号）和《关于印发政府网站集约化试点工作方案的通知》（国办函〔2018〕71 号）等系列文件，明确要将政府网站打造为更加规范和便利的一体化在线政务服务平台、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。

为了引导和推动各市州政府网站建设实现绿色发展理念，本课题组将持续2014年、2015年、2016年、2017年和2018年《金城峰会 基于政府网站信息的甘肃省州市政府绩效评价报告》的评价内容，针对甘肃省14个市州政府网站供给信息的有效性进行绩效评价。此次2019年的评价报告，依照“绿色发展理念”，希望评价能够促进甘肃省各市州政府加快推进绿色发展工作，全面提升政务服务规范化、便利化、集约化水平，更好为企业和群众提供全流程一体化在线服务，建设人民满意的服务型政府。

### 1、评价信息来源

由于评价对象是甘肃省14个市州的政府门户网站供给信息的有效性，所以评价信息来源于14个市州政府门户网站所提供的各类相关信息。具体如表3-2-1所示：

表 3-2-1 甘肃省各市州“政府网站”信息来源

网站名称	网站链接地址
兰州市政府网站	<a href="http://www.lanzhou.gov.cn/">http://www.lanzhou.gov.cn/</a>
嘉峪关市政府网站	<a href="http://www.jyg.gansu.gov.cn/">http://www.jyg.gansu.gov.cn/</a>
金昌市政府网站	<a href="http://www.jc.gansu.gov.cn/">http://www.jc.gansu.gov.cn/</a>
白银市政府网站	<a href="http://www.baiyin.gov.cn/">http://www.baiyin.gov.cn/</a>
天水市政府网站	<a href="http://www.tianshui.gov.cn/">http://www.tianshui.gov.cn/</a>
武威市政府网站	<a href="http://www.wuwei.gansu.gov.cn/">http://www.wuwei.gansu.gov.cn/</a>
张掖市政府网站	<a href="http://www.zhangye.gov.cn/">http://www.zhangye.gov.cn/</a>
平凉市政府网站	<a href="http://www.pingliang.gov.cn/">http://www.pingliang.gov.cn/</a>
酒泉市政府网站	<a href="http://www.jiuquan.gov.cn/">http://www.jiuquan.gov.cn/</a>
庆阳市政府网站	<a href="http://www.zgqingyang.gov.cn/">http://www.zgqingyang.gov.cn/</a>
定西市政府网站	<a href="http://www.dingxi.gov.cn/">http://www.dingxi.gov.cn/</a>
陇南市政府网站	<a href="http://www.longnan.gov.cn/">http://www.longnan.gov.cn/</a>
临夏州政府网站	<a href="http://www.linxia.gov.cn/">http://www.linxia.gov.cn/</a>
甘南州政府网站	<a href="http://www.gnzmzf.gov.cn/">http://www.gnzmzf.gov.cn/</a>

## 2、评价思路与方法

2019年甘肃省州市政府网站供给信息有效性的评价，紧紧围绕绿色发展理念，并结合2018年评价报告中“互联网+政务服务”的评价设计，进一步完善而成。在确定本次甘肃省州市政府网站供给信息有效性的评价体系（包括指标和权重）时，主要参考国务院办公厅、甘肃省政府的相关要求，以及其他省、市政府较为成熟的评价体系（例如广东省、北京市、上海市等），以及一些第三方评价机构的相关评价研究（例如清华大学国家治理研究院、中国软件评测中心发布的相关报告等）。在上述研究与报告反映的评价指标的基础上，以“绿色发展”为指引，结合甘肃省地方特色与实际情况，课题组最终形成了“2019年甘肃省州市政府网站供给信息有效性的评价指标体系”，将从信息公开、政务服务、解读回应、网站建设、网站管理以及创新发展六个方面展开对甘肃省14个市州的绩效评价（如图3-2-1所示）。

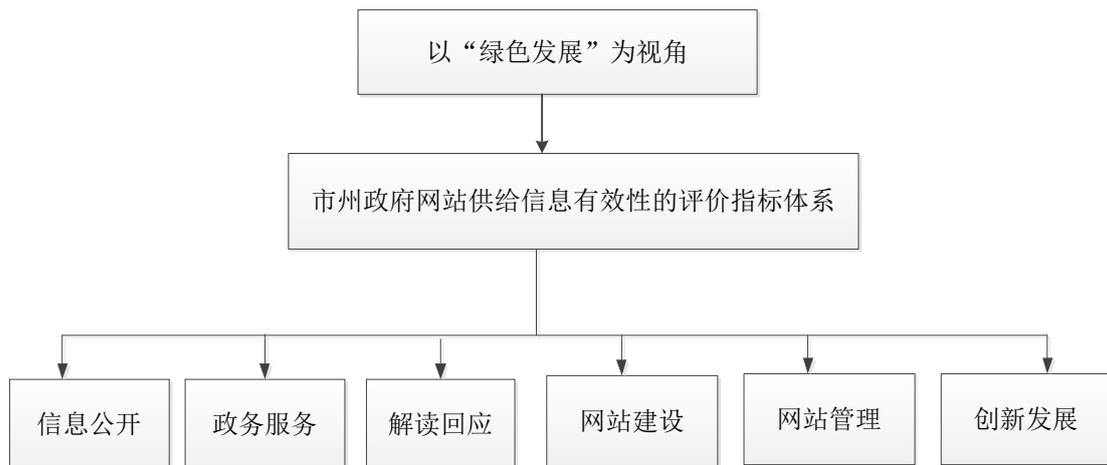


图 3-2-1 政府网站绩效评价思路框架

评价指标解释与操作方法如下：

（1）“信息公开”。信息公开主要反映市州政府政务信息公开以及其它信息公开的情况，具体包括基础信息公开、重点领域信息公开、协同联动3个二级指标。基于《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）的规定，对于“基础信息公开”的测量，主要集中于概括信息、机构职能、负责人信息、文件资料、政务动态、人事信息等方面；根据《国务院办公厅关于印发2018年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2018〕23号）的总体要求，

以及《甘肃省人民政府办公厅关于印发〈甘肃省 2018 年政务公开工作要点〉的通知》（甘政办发〔2018〕83 号）的基本要求，“重点领域信息公开”的测量将从专栏建设、权责清单、减税降费、公共资源配置、财政预算决算、精准扶贫信息、重大建设项目、国有资产与国有企业、保障性住房、社会公益事业、环境保护等十一个方面展开；对于“协同联动”的测量主要考察 14 个市州政府网站对国务院重要信息、省政府常务会议及图解的转载情况。

（2）“政务服务”。政务服务即在线办事，是衡量政府进行网上政务办理，惠民、便民的重要指标。课题组对政务服务的测量将从服务导航、功能完备度、内容实用度、服务易用性 4 个二级指标展开。其中，“服务导航”主要指是否按照事项性质、服务对象、实施主体、服务主题等提供办事导航服务；“功能完备度”主要从合理分类、事项搜索、状态查询、结果公示、服务评价及身份认证六个方面展开；“内容实用度”主要从服务目录、办事指南、表格样表、重点服务、便民服务五个方面展开；“服务易用性”的测量包括两个方面，即统一政务服务平台和统一服务入口。

（3）“解读回应”。根据《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）的要求，解读回应主要包括政策解读和回应互动，具体包括政策解读、热点回应、调查征集、信箱渠道 4 个二级指标。“政策解读”主要考核政策解读专栏设置、解读范围（如解读比例等）、解读内容、解读形式及解读关联等；“热点回应”主要考核利用热点回应栏目、新闻发布会、在线访谈等渠道，针对社会热点事件，及时予以回应；“调查征集”主要考核设置网上调查、意见征集等调查征集渠道，公众可有效表达合理诉求。“信箱渠道”主要考核设立功能便捷的在线咨询投诉类渠道，并能及时有效的反馈用户信件。

（4）“网站建设”。网站建设主要考察政府网站的建设是否符合国务院的有关规定，课题组选取规范化、兼容性、可用性、集约化 4 个二级指标来考察网站建设情况。根据《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）的规定，“规范性”主要考察网站名称、域名的规范，以及页面展现是否规范；“兼容性”考察网页是否因为不兼容出现页面不整齐、变形、文字错行、表格错位、功能和控件不可用等情况；“可用性”主要包括站点可用性与链接可用性；“集约化”考察政府的部门网站是否使用所在市州政府门户网站的下级域名，是否

实现本地区各级各类政府网站资源优化融合、平台整合安全、数据互认共享等。

(5) “网站管理”。网站管理是指为保障政府网站的正常运行而展开的安全防护和组织、机制保障。二级指标有 3 个：安全防护、运维情况和组织保障。其中“安全防护”考察对主机风险控制、网站漏洞防护等方面的安全防护情况；“运维情况”主要考察是否在全省政府网站抽查中被发现存在突出问题以及本地区网站被网民纠错的情况；“组织保障”主要考核内容包括政府网站工作重视情况，常态化监管情况，人员配备情况，经费保障情况和业务培训情况等。

(6) “创新发展”。创新发展是指政府网站供给信息应该适应互联网的发展和公众需求，持续推进政府网站供给信息向移动终端、自助终端、政务新媒体等多渠道延伸，为企业和公众提供更加多样且便捷的信息获取和办事渠道，并且以用户为中心，提供个性化、便捷化、智能化服务。创新发展指标包括：社会化融合、智能服务、国家化程度 3 个二级指标。其中，“社会化融合”主要考核是否开通微博、微信、移动客户端、APP 应用程序等媒介；“智能服务”主要考核提供访问终端响应式、智能搜索、智能问答、个性主页/服务、无障碍浏览等智能化的网站使用体验；“国际化程度”考察是否提供外文版服务，包括地区介绍、动态信息发布等。

以上评价指标的权重和具体评分细则详见附录（二）。课题组在测量过程中所使用的方法为：通过网站实地浏览后，根据甘肃省 14 个市州政府门户网站供给信息的实际情况对比课题组设计的评价体系进行评判与计算得分。

### 3、评价结果分析

#### (1) 信息公开分析

根据研究设计与评价指标体系，“信息公开”指标的满分为 25 分，该项指标采用“基础信息公开”、“重点领域信息公开”与“协同联动”三个维度进行评价。表 3-2-2 呈现了 2019 年甘肃省部分市州（该项指标得分排名前 2/3）<sup>1</sup>政府“信息公开”指标的具体绩效得分情况，按照得分降序排列后得到图 3-2-2。

从表 3-2-2 和图 3-2-2 可以看出，排名前三分之二的各市州“信息公开”得分均在 22 分以上；就总得分排名而言，排名并列首位的是白银市和陇南市；兰州

<sup>1</sup> “评价结果分析”的所有图、表仅呈现相应指标得分排名位于前 2/3 的市州。

市、天水市、平凉市紧随其后，并列第二，金昌市和武威市并列第三；嘉峪关市、张掖市与庆阳市并列第四。张掖市应着重提升重点信息公开工作，而嘉峪关市和庆阳市除了需提升重点领域的信息公开工作之外，还需进一步完善基础信息公开力度和范围。就整体情况而言，各市州在“基础信息公开”和“协同联动”两个评价维度上表现相对较好，但“重点领域信息公开”还有待提高，各市州的专栏设置中较为欠缺减税降费信息公开、国资企业信息公开及社会公益事业信息公开三个方面。上述不足还需各市州在今后的工作中重点关注，并着力改进。

表 3-2-2 2019 年甘肃省部分市州政府“信息公开”指标绩效得分

市州名称	基础信息公开 (9分)	重点信 息公开 (15分)	协同联动 (1分)	信息公开得分 (25分)
兰州市	9	14	1	24
嘉峪关市	8	13	1	22
金昌市	9	13	1	23
白银市	9	15	1	25
天水市	9	14	1	24
武威市	9	13	1	23
张掖市	9	12	1	22
平凉市	9	14	1	24
庆阳市	8	13	1	22
陇南市	9	15	1	25

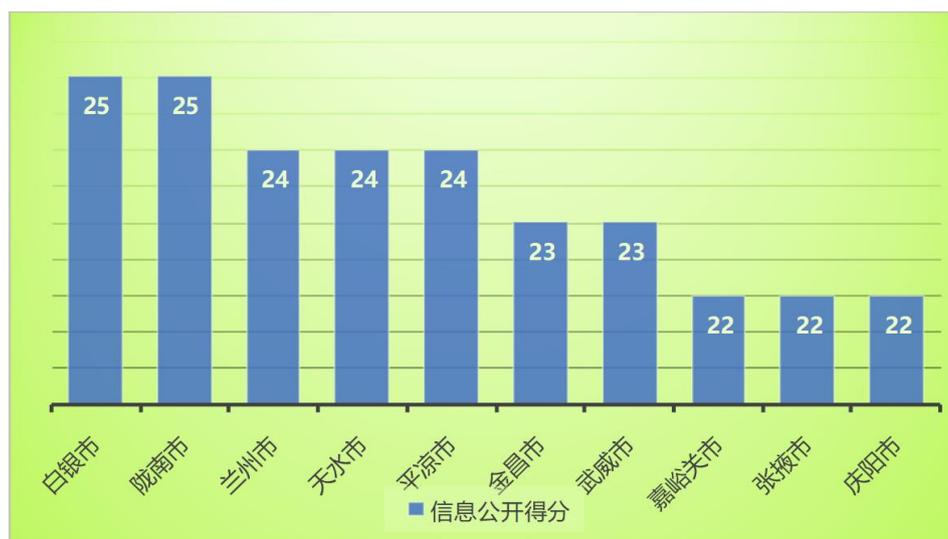


图 3-2-2 2019 年甘肃省部分市州政府“信息公开”指标绩效得分排名

## (2) 政务服务分析

根据研究设计与评价指标体系，“政务服务”指标的满分为 25 分，该项指标采用“服务导航”、“功能完备度”、“内容实用度”、“服务易用性”四个维度进行评价。表 3-2-3 呈现了 2019 年甘肃省部分市州政府“政务服务”指标的绩效得分，按照得分降序排列后如图 3-2-3。

从表 3-2-3 和图 3-2-3 可以看出，该一级指标排名前三分之二的各市州“政务服务”得分均能超过 23.5 分，并且彼此之间差距较小，分差均未超过 1.5 分；兰州市以满分 25 分位列第一；天水市得分 24 分，位列第二；嘉峪关市、金昌市、白银市、武威市、张掖市、平凉市、庆阳市、定西市和陇南市均得分 23.5 分，并列第三。就整体情况而言，各市州政府在“政务服务”指标的得分都比较理想，尤其是在“服务导航”、“功能完备度”以及“服务易用性”三个指标上。由四个维度的具体评价结果可知，甘肃省各市州政府比较重视政务服务办事导航建设和功能的完备，而且服务易用性程度较高。然而，在今后的工作中，各市州政府还需着力提升服务信息供给的内容实用度，进一步规范发布各部门的行政权力事项目录，确保网上办事指南要素完整以及提供申请表格、样表下载。

表 3-2-3 2019 年甘肃省部分市州政府“政务服务”指标绩效得分

市州名称	服务导航 (2分)	内容实用度 (10分)	服务易用性 (3分)	政务服务得分 (25分)
兰州市	2	10	3	25
嘉峪关市	2	8.5	3	23.5
金昌市	2	8.5	3	23.5
白银市	2	8.5	3	23.5
天水市	2	9	3	24
武威市	2	8.5	3	23.5
张掖市	2	8.5	3	23.5
平凉市	2	8.5	3	23.5
庆阳市	2	8.5	3	23.5
定西市	2	8.5	3	23.5
陇南市	2	8.5	3	23.5

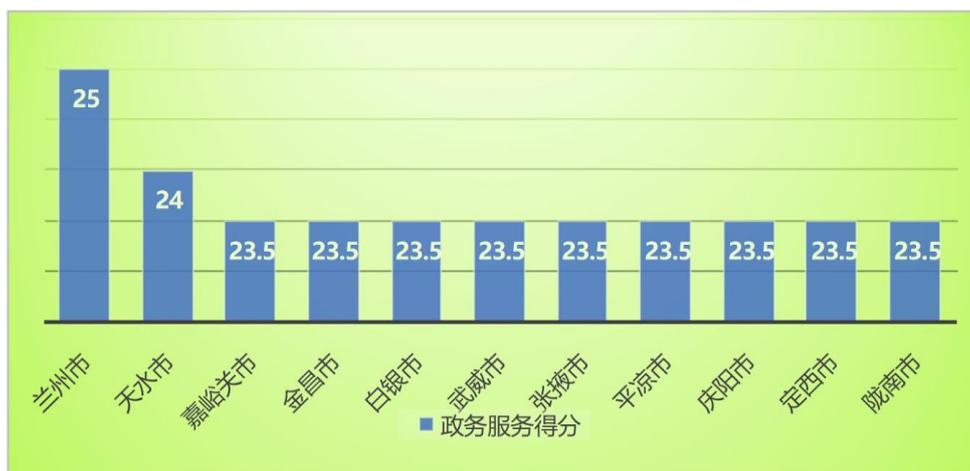


图 3-2-3 2019 年甘肃省部分市州政府“政务服务”指标绩效得分排名

### (3) 解读回应分析

根据研究设计与评价指标体系，“解读回应”指标的满分为 20 分，该项指标采用“政策解读”、“热点回应”、“调查征集”、“信箱渠道”四个维度进行评价。表 3-2-4 呈现了 2019 年甘肃省部分市州政府“解读回应”指标的绩效得分，按照得分降序排列后如图 3-2-4 所示。由表 3-2-4 和图 3-2-4 可知，“解读回应”得分排名位于前三分之二的各市州政府在该指标得分差异明显。各市州中白银市位列第一，得分为 17 分。部分市州排名低的主要原因在于政策解读形式单一、解读比例较低并缺乏解读关联。另外，对社会关切缺乏及时、权威、正面的回应。此外，调查征集的应用效果不太理想，对相关信件缺乏及时反馈。

表 3-2-4 2019 年甘肃省部分市州政府“解读回应”指标绩效得分

市州名称	政策解读 (8 分)	热点回应 (4 分)	调查征集 (4 分)	信箱渠道 (4 分)	解读回应得分 (20 分)
兰州市	6.5	3	3	3	15.5
金昌市	7	3	2	2.5	14.5
白银市	6	4	4	3	17
天水市	7.5	3	3	3	16.5
平凉市	7.5	4	3	2	16.5
酒泉市	7	3	3	3	16
庆阳市	7	3	3	3	16
定西市	6	3	3	3	15
陇南市	6.5	4	3	3	16.5
临夏州	5.5	3	3	3	14.5

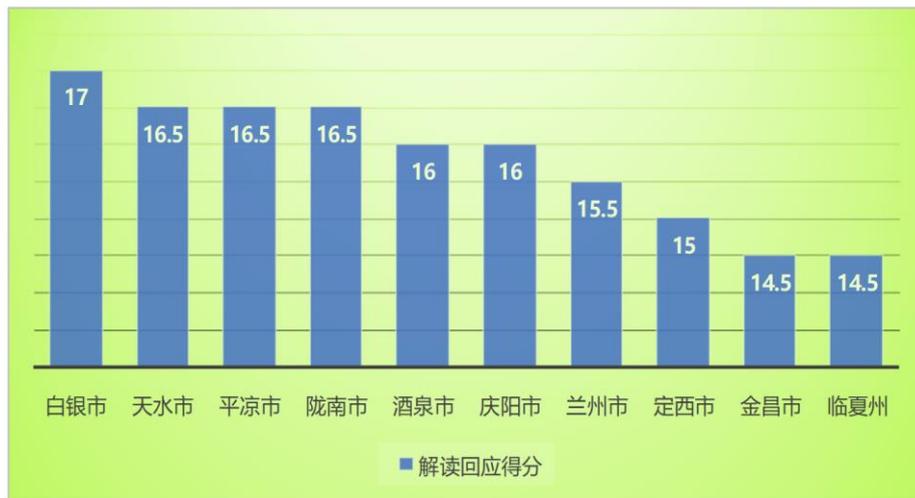


图 3-2-4 2019 年甘肃省部分市州政府“解读回应”指标绩效得分排名

#### (4) 网站建设分析

根据研究设计与评价指标体系，“网站建设”指标的满分为 10 分，该项指标采用“规范化”、“兼容性”、“可用性”和“集约化”四个维度进行评价。表 3-2-5 呈现了 2019 年甘肃省部分市州政府“网站建设”指标的绩效得分，按照得分降序排列后如图 3-2-5 所示。

就整体情况而言，甘肃省各市州政府在“网站建设”这一评价指标上总体表现较好，大多数州市得分为满分。个别市州的扣分点在于网站集约化方面做的不是很好，在实现本地区各级各类政府网站资源优化融合、平台整合安全、数据互认共享、管理统筹规范等方面存在不足。就总体结果而言，甘肃省大部分市州政府对于政府网站规范建设工作较为重视。但是，各市州政府网站仍需及时进行维护，防止网站链接失效情况的发生，让网站继续保持健康有效地运行，从而提升用户浏览需求感和网站的整体影响力。

表 3-2-5 2019 年甘肃省各市州政府“网站建设”指标绩效得分

市州名称	规范化 (3分)	兼容性 (1分)	可用性 (4分)	集约化 (2分)	网站建设得分 (10分)
兰州市	3	1	4	2	10
嘉峪关市	3	1	4	2	10
金昌市	3	1	4	2	10
白银市	3	1	4	2	10

市州名称	规范化 (3分)	兼容性 (1分)	可用性 (4分)	集约化 (2分)	网站建设得分 (10分)
天水市	3	1	4	2	10
武威市	3	1	4	2	10
张掖市	3	1	4	2	10
平凉市	3	1	4	2	10
酒泉市	3	1	4	2	10
庆阳市	3	1	4	2	10
定西市	3	1	4	2	10
陇南市	3	1	4	2	10
临夏州	3	1	4	2	10
甘南州	3	1	4	1	9



图 3-2-5 2019 年甘肃省各市州政府“网站建设”指标绩效得分排名

### (5) 网站管理分析

根据研究设计与评价指标体系，“网站管理”指标的满分为 10 分，该项指标采用“安全防护”、“运维情况”和“组织保障”三个维度进行评价。表 3-2-6 呈现了 2019 年甘肃省部分市州政府“网站管理”指标的绩效得分，按照得分降序排列后如图 3-2-6 所示。

从表 3-2-6 和图 3-2-6 可以看出，“网站管理”得分排名位于前三分之二市州政府在“安全防护”维度的得分为满分，但是在“运维情况”和“组织保障”两个维度的得分都欠佳。其中，各市州“运维情况”指标的具体评价是以本地区在甘肃省政府网站抽查中是否被发现存

在突出问题和“我为政府网站找错”监督平台数据为标准。由于部分市州所属网站被通报和被纠错情况较多，导致这一评价指标得分较低。同时，就“组织保障”的评价结果而言，张掖市、平凉市、酒泉市、庆阳市、定西市、陇南市和甘南州得分均为3分，排名靠后，这主要是由于政府网站在常态化监管情况，人员配备情况，经费保障情况和业务培训情况等方面得分较低。因此，甘肃省各市州政府在今后的政府网站检查过程中，要严格执行“周巡检、月监测、季普查、年报告”网站递进式监管制度。同时，各市州政府也要明确网站的内容保障、责任分工，定期组织开展网站相关的培训活动，从而实现网络管理能力的整体提升。

表 3-2-6 2019 年甘肃省部分市州政府“网站管理”指标绩效得分

市州名称	安全防护 (2分)	运维情况 (4分)	组织保障 (4分)	网站管理得分 (10分)
兰州市	2	3	3.5	8.5
金昌市	2	3	3.5	8.5
天水市	2	3	3.5	8.5
张掖市	2	3	3	8
平凉市	2	2	3	7
酒泉市	2	2	3	7
庆阳市	2	2	3	7
定西市	2	2	3	7
陇南市	2	2	3	7
甘南州	2	2	3	7

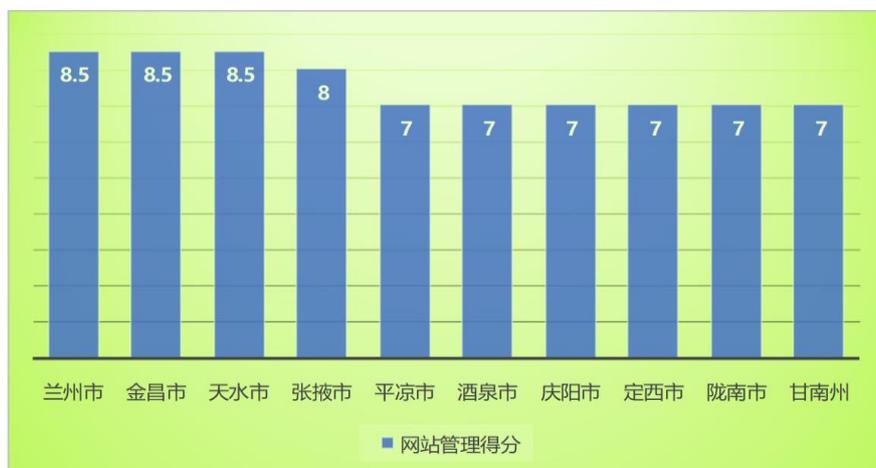


图 3-2-6 2019 年甘肃省部分市州政府“网站管理”指标绩效得分排名

## （6）创新发展分析

根据研究设计与评价指标体系，“创新发展”指标的满分为 10 分，该项指标采用“社会化融合”、“智能服务”和“国际化程度”三个维度进行评价。表 3-2-7 呈现了 2019 年甘肃省部分市州政府“创新发展”指标的绩效得分，按照得分降序排列后如图 3-2-7 所示。

从表 3-2-7 和图 3-2-7 可以看出，甘肃省各市州政府的“创新发展”整体表现不理想。其中，除了庆阳市外，其余市州“社会化融合”维度的得分均为满分，说明这些市州在提供政务微博、微信入口以及微信、微博、APP 应用程序等服务功能和内容保障方面取得一定的进步。但是，各市州政府在“智能服务”和“国际化程度”两个维度的相应网站建设工作方面还比较欠缺，尤其是缺乏网站的外文版服务和个性化定制服务。同时，各市州政府网站在智能问答、以及针对残障人士和老年人群等弱势群体的无障碍浏览等方面也表现有待提升。上述方面的不足还需各市州政府有所重视与改进。

表 3-2-7 2019 年甘肃部分市州政府“创新发展”指标绩效得分

市州名称	社会化融合 (2分)	智能服务 (6分)	国际化程度 (2分)	创新发展得分 (10分)
兰州市	2	3	0	5
嘉峪关市	2	1	0	3
金昌市	2	3	0	5
白银市	2	1	0	3
天水市	2	5	0	7
武威市	2	1	0	3
平凉市	2	3	0	5
酒泉市	2	1	0	3
庆阳市	1	5	0	6
定西市	2	5	0	7
陇南市	2	5	0	7
临夏州	2	1	0	3
甘南州	2	3	1	6



图 3-2-7 2019 年甘肃省部分市州政府“创新发展”指标绩效得分排名

#### 4、甘肃省部分市州政府网站信息供给有效性的总绩效分析

##### 1) 2019 年甘肃省部分市州政府网站信息供给有效性的绩效得分与排名

甘肃省市州政府网站供给信息有效性的绩效总得分由“信息公开”、“政务服务”、“政策解读”、“规范建设”、“网站管理”、“创新发展”等六个指标的得分进行加总，最终满分为 100 分。表 3-2-8 和图 3-2-8 可见，天水市得分第一，为 90 分，陇南市、兰州市网站总绩效分别为 2、3 名，分别为 89 分、88 分。总体而言，总得分排名位于前三分之二的各市州其评分波动较大，波动范围大于 10 分。

表 3-2-8 2019 年甘肃省部分市州政府网站绩效总分

市州名称	总绩效得分(100 分)	市州名称	总绩效得分(100 分)
兰州市	88	嘉峪关市	78.5
金昌市	84.5	白银市	84.5
天水市	90	张掖市	78.5
平凉市	86	庆阳市	84.5
定西市	81.5	陇南市	89

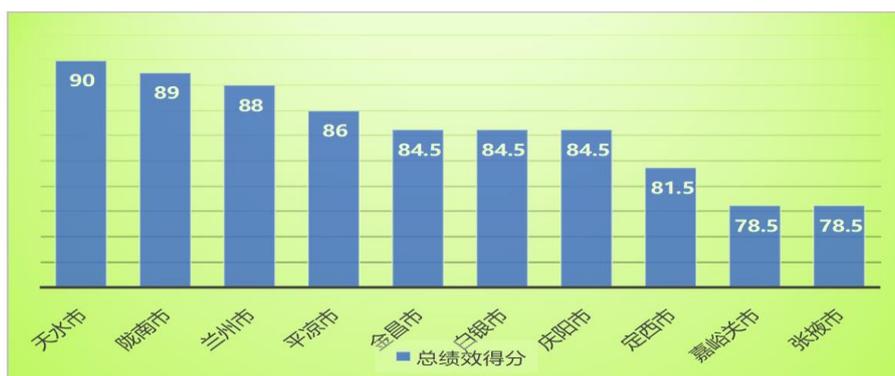


图 3-2-8 2019 年甘肃省部分市州政府网站供给信息有效性的绩效总排名（前 2/3）

## 2) 2018 与 2019 年甘肃省市州政府网站供给信息有效性的绩效变化

表 3-2-9 是甘肃省各市州 2018 年与 2019 年政府网站绩效排名变化情况，由表可知，进步最大的是天水市、平凉市和庆阳市，名次不变的是临夏州和甘南州。值得注意的是，天水市相较于去年而言，有很大的提升，位居全省第一位。平凉市和庆阳市也有较为明显的进步，其中平凉市从 2018 年的第十一名进步到第四名。少数几个政府网站信息供给未能适应国务院、甘肃省对于政府网站的新要求，其绩效排名呈现出明显的下降趋势。还有个别政府网站，没有很好地遵循《政府网站发展指引》的要求，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，其排名长期靠后。

表 3-2-9 2018 与 2019 年甘肃省各市州政府网站绩效排名变动情况

排名变动情况	市州名称
进步最大	天水市 (+9)、平凉市 (+3)、庆阳市 (+3)
名次不变	临夏州、甘南州

## 5、结论与建议

在大数据和智能服务时代背景下，以“绿色发展理念”为指引，服务型政府网站的发展速度加快，相关建设模式与体系逐渐改善。然而，目前政府网站建设方面还存在问题，阻碍网站的合理使用与发展。因此，希望以此次对甘肃省 14 个市州政府网站供给有效性的绩效评价为契机，将政府网站打造成为更加规范化、集约化、便利性的一体化在线政务服务平台、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，从而不断助力“绿色发展理念”的践行。基于此次评价结果，以及各市州政府信息供给存在的不足，提出以下四点建议：

第一，提升政策解读水平。首先，应该正确进行政策的发布处理，合理规划网站栏目设置，在网站中及时发布各种政策信息，使得公众可以在网站中实时了解各种热点政策，满足其知情权的要求。其次，有很多政策内容公众可能无法理解，相关内容存在理解难度，所以，在政策方面应该提升解读水平。最后，在发布政策的过程中，应该根据政府网站的建设特点和规律，编制出相应的工作方案，建立完善的工作体系，达到预期的网站建设目的。

第二，加强与公众的互动。在部分市州的相关网站工作中，更多关注于信息公开与发布，并将其作为核心工作，然而却忽视了与公众的合理互动，虽然通过咨询、意见征集等形式提供了政民互动的渠道，然而这些互动交流方式比较单一，难以利用多元化的互动方法了解民众的需求与实际情况。在实际工作中没有结合目前的实际发展特点、规律、需求等严格地开展各方面服务活动，在一定程度上会导致其长远发展受到影响。

第三，加强网站创新发展。应采用个性化的服务方式开展工作，将网站的人性化色彩凸显出来，将用户的需求作为网站开发建设的驱动力，满足各种受众的不同需求，以此提升其参与积极性。例如：采用个性化的定制方式进行处理，允许民众建立自己的账户，开辟出个人性的空间环境，结合个人需求开发出目录与链接。另外，在服务型政府网站建设过程中，需要做好资源的管理工作，明确用户的实际需求，结合服务对象特点、工作流程特点、服务领域特点与场景特点等，整合各种服务资源，编制人性化的工作方案与实用化的服务体系，提升各方面服务工作质量。

第四，立足甘肃、面向全球，持续提升政府网站的国际化程度。在全球化的背景下，政府网络不再仅仅服务于本辖区公民和企业，而应该以更加开放的心态，展示自我形象，成为新的宣传工具。然而，甘肃省各市州政府网站均未提供网站的外文版服务，导致不同语言群体难以实现无障碍浏览，从而导致政府网站具有明显的地域封闭性特征。因此，建议甘肃省各市州政府网站增设主流国际语言版本，满足不同浏览对象的要求。

## 附录（一）—A：回复网民留言质量的评价问卷

### 2019 年甘肃省 14 个市州政府回复网民留言质量的评价

尊敬的专家：

您好！为了对甘肃省 14 个市州政府回复网民留言的质量进行评价，我们基于人民网“地方领导留言板”数据，随机从每个市州抽取 1 篇留言材料，留言材料包括留言和回复两个部分。需要您对回复部分的内容进行打分。本次打分评价一律匿名，我们将对您的回答严加保密，一切后果责任由我们承担，希望您如实填写。

衷心感谢您的理解与支持！

兰州大学中国政府绩效管理研究中心

填写说明：

①请您阅读完全部问卷，在整体感受的基础上比较打分。

②评价指标分为回复内容的清晰详细程度、回复内容的有效程度以及服务态度。其中，回复内容的清晰详细程度是指回复内容是否做到了清楚详细；回复内容的有效程度是指回复内容中是否提出了解决方案、解决方案的可操作性如何；服务态度包括回复内容中语气、措辞、礼貌程度等。

评价分值包括“优、良、中、差”四个维度；其中，“优”为 85 分以上，“良”为 75 分—84 分，“中”为 60 分到 74 分，“差”为 60 分以下。请您再仔细阅读后，将您为每一项评价指标打出的分数填入所对应的方框内。

问卷编码： A-1

留言

李书记您好，我是 XX 中海河山郡的住户，地铁开通后，出行更方便了，但是沿着北滨河西路经过深安大桥南地铁站的公交车只有 158 路，而 158 线路沿线都是几个大的住宅小区，上下班人特别多加之车辆间隔长，每个站点的人都很多，大多数情况挤不上去。建议早晚高峰缩短 158 路的发车间隔时间，这样大家都可以及时的乘坐地铁了。谢谢

回复

网民朋友，您好！

您在“市委书记留言板”上反映《158路公交车》问题后,XX 公交集团进行了调查处理,现答复如下:

2019年9月1日158路线路进行局部优化调整,自近期调整以来158路客流呈增长趋势,主要集中在个别站点,尤其较早晚高峰时段明显,为此,XX 公交集团公司也已要求相关人员近期进行沿途客流的排摸调查,并根据客流调查统计结果,相应的增加运力,截止目前已增加6台车,单车日运营6圈,运力调整后,每天增加班次60-72个,根据客流统计数据:目前该线路车辆配置基本满足沿线居民出行,鉴于该线路早晚高峰时段客流集中的特点,XX 公交集团公司也将加强监控,适时调整高峰运力,做好线路的均衡周转,保证早晚高峰时段客流的及时疏散。

感谢您对我们工作的关心和支持,欢迎继续提出宝贵意见和建议!

答案编码: A-1

评价指标	回复内容的清晰详细程度(满分100分)	回复内容的有效程度(满分100分)	服务态度(满分100分)
得分			

(以下A-2至A-14的内容已省略)

## 附录（一）—B：问卷说明

### 关于 2019 年甘肃省市州政府回复网民留言质量问卷调查的说明

说明如下：

- 1、为了专家依据回复内容的评判更加客观、公正，该问卷中的关键信息，例如市州、地点名称都已匿去；
- 2、该问卷编码中的字母（A-J）代表 10 位兰州大学中国政府绩效管理研究中心的研究人员；
- 3、该问卷编码中的数字（1-14）代表 14 个市州。
- 4、所有留言及回复内容的选择，遵照随机数表法进行抽取。附表 3-1 显示了问卷中 14 个市州政府回复网民留言被抽取的方式及编号。

附表 3-1 2019 年甘肃省 14 个市州政府回复网民留言抽取方式

市州名称	抽取编号	市州名称	抽取编号	市州名称	抽取编号
兰州市	011	嘉峪关市	009	金昌市	008
白银市	009	天水市	007	武威市	004
张掖市	002	平凉市	005	酒泉市	003
庆阳市	007	定西市	006	陇南市	004
临夏州	002	甘南州	005		

## 附录（二）：甘肃省政府网站供给信息有效性的评价指标体系

### 2019年甘肃省州市政府网站供给信息有效性的评价指标体系

一级指标	权重	二级指标	权重	指标要点	评分细则	政策依据		
信息公开	25	基础信息公开	9	概括信息	是否提供本地区经济、历史、地理等介绍性信息	国发〔2018〕27号 国办发〔2017〕47号 甘政办发〔2017〕115号		
				机构职能	是否提供本地区机构设置、主要职责和联系方式信息			
				负责人信息	是否提供本地区的负责人信息			
				文件资料	是否发布本地区出台的规章、政府文件以及相关法律法规信息			
				政务动态	是否发布本地区政务要闻、通知公告、工作动态等信息			
				人事信息	是否发布本地区人事任免、招考招录等人事信息			
				规划计划	是否发布本地区的中长期规划、年度工作计划及其执行进展情况等信息			
				建议提案结果公开	是否公开人大建议、政协提案的结果			
				数据发布	是否发布了与本地区相关的、可公开的统计数据			
		数据开放	是否提供部门政府数据					
		专栏建设	是否建立重点领域信息公开专栏					
		重点领域信息公开	15	15	是否公布权力清单（公布时间）		是否公布政府部门的行政职权及其法律依据、实施主体、运行流程、监督方式以及服务指南等信息	国发〔2018〕27号 国办发〔2018〕23号 甘政办发〔2017〕115号 国办发〔2017〕24号 中办发〔2016〕8号 国办发〔2015〕15号
					是否公布责任清单（公布时间）		是否公开政府部门的主要职责及其具体工作事项等信息	

一级指标	权重	二级指标	权重	指标要点	评分细则	政策依据	
政务服务	25	协同联动	1	减税降费	是否公布负面清单（公布时间）以及是否能检索到负面清单相关公布信息	国办发（2017）47号 国发（2018）27号	
				公共资源配置	是否提供本地区减税、降费、降低要素成本等信息		
				财政预算决算	是否有本地区政府采购、工程招投标等公共资源交易公告、资格审查信息、交易过程信息、成交信息以及履约信息公开		
				精准扶贫信息	是否公开使用财政资金的部门单位的预决算等信息		
				重大建设项目	是否公开本地区扶贫政策、扶贫成效、贫困退出、扶贫资金、扶贫对象、扶贫措施等信息		
				国资企业信息	是否公开异地扶贫搬迁、重大水利工程、现代农业、生态环保等重大建设项目信息		
				保障性住房	是否公开本地区国有资产信息和国有企业信息		
				社会公益事业	是否公开本地区保障性安居工程项目、保障性住房分配和退出、以及住房公积金年度报告等信息		
				环境保护	社会公益事业建设信息的更新维护和内容覆盖情况		
				网站对国务院重要信息、省政府常务会议及图解的转载情况	是否公开本地区空气质量、水环境质量、建设项目环评、辐射监管等信息，以及违法违规单位及其法定代表人名单和处理、整改的情况		
				按照事项性质、服务对象、实施主体、服务主题等提供办事指南服务	是否按照事项性质、服务对象、实施主体、服务主题等提供办事指南服务		
				功能完备度	事项分类是否科学合理，是否存在主题下内容为空现象		
				服务导航	2		按照事项性质、服务对象、实施主体、服务主题等提供办事指南服务
				功能完备度	10		事项分类是否科学合理，是否存在主题下内容为空现象

一级指标	权重	二级指标	权重	指标要点	评分细则	政策依据
政策解读	20	政策解读	8	主要考核政策解读专栏设置、解读范围、解读内容、解读形式及解读关联等	是否提供事项搜索功能，能够搜索到具体政务服务事项业服务的信息。	国办发〔2017〕47号 国发〔2018〕27号 清华大学《2018年中国政府网站绩效评估工作方案》
					是否提供办事状态查询功能，能够查询到事项办理状态	
					是否提供结果公示，并持续动态更新	
					是否提供服务满意度评价，并持续动态更新	
					是否提供统一身份认证	
					是否规范发布各部门行政权力事项目录、公共服务事项目录，以及目录规范性	
					办事指南是否规范，要素完整，材料明确，流程清晰，线上线下一致	
					办事指南中提及的申请表格，网站是否提供表格和样表下载	
					围绕办理量大、需求度高的重点办事服务，是否围绕用户对象和流程进行细分，方便用户办事	
					围绕教育、卫生、交通、住房、社保等领域，整合公共便民服务的便民情况	
服务易用性	3	服务整合	3	网上政务服务是否进行整合，实现集约建设、共享利用	国办发〔2017〕47号 国发〔2018〕27号 清华大学《2018年中国政府网站绩效评估工作方案》	
				本部门网上政务服务是否纳入省人民政府门户网站的服务入口。		
政策解读	20	政策解读	8	是否设置专栏，集中发布政策解读信息以及政策解读专栏的更新维护情况	国办发〔2017〕47号 国发〔2018〕27号 清华大学《2018年中国政府网站绩效评估工作方案》	
				是否设置专栏，集中发布政策解读信息以及政策解读专栏的更新维护情况		
				是否提供事项搜索功能，能够搜索到具体政务服务事项业服务的信息。		
				是否提供办事状态查询功能，能够查询到事项办理状态		
				是否提供结果公示，并持续动态更新		
				是否提供服务满意度评价，并持续动态更新		
				是否提供统一身份认证		
				是否规范发布各部门行政权力事项目录、公共服务事项目录，以及目录规范性		
				办事指南是否规范，要素完整，材料明确，流程清晰，线上线下一致		
			10	办事指南中提及的申请表格，网站是否提供表格和样表下载		
				围绕办理量大、需求度高的重点办事服务，是否围绕用户对象和流程进行细分，方便用户办事		
				围绕教育、卫生、交通、住房、社保等领域，整合公共便民服务的便民情况		
				网上政务服务是否进行整合，实现集约建设、共享利用		
				本部门网上政务服务是否纳入省人民政府门户网站的服务入口。		
				是否设置专栏，集中发布政策解读信息以及政策解读专栏的更新维护情况		
				是否设置专栏，集中发布政策解读信息以及政策解读专栏的更新维护情况		

一级指标	权重	二级指标	权重	指标要点	评分细则	政策依据
网站建设	10	规范化	3	网站名称、域名的规范。	是否通过发布各种形式的解读、评论、专访，详细介绍政策的背景依据、目标任务、主要内容和解决的问题等；是否有专家学者、新闻媒体等参与解读	《府网站绩效评估工作方案》 国办发（2017）47号 国办发（2016）61号 国办发（2017）24号 中办发（2016）8号
				网页展现规范	是否通过数字化、图标图解、音频、视频、动漫等形式予以展现	
				是否以本地区机构名称命名，是否使用.gov.cn 为后缀的英文域名	是否对政策文件与解读材料进行相互关联、是否及时转载对政策文件精神解读到位的媒体评论文章	
				是否按中编办 2562 号文件要求，提供“党政机关”网站统一标识	是否召开新闻发布会，并通过政府网站、在线访谈等形式推送	
		热点回应	4	主要考核利用热点回应栏目、新闻发布会、在线访谈等渠道，针对社会热点事件，及时予以回应	是否对社会关注的热点问题，邀请相关业务部门作出权威、正面的回应，阐明政策，解疑释惑	
		调查征集	4	主要考核设置网上调查、意见征集等调查征集渠道，公众可有效表达合理诉求	是否就重大规划、政策制定、涉及群众利益的政府决策等提供渠道，开展民意征集、调查活动	
		信箱渠道	4	主要考核设立功能便捷的在线咨询投诉类渠道，并能及时有效的反馈用户信件	应用效果：对公众意见、建议的公开、分析与采纳情况，每年度开展次数不少于 6 次 是否设立在线信箱类互动渠道，提供操作使用说明；设置信件查询、答复满意度调查评价功能	
					反馈情况：公开有 1 年内的有效信件；能够对一般信件在 7 个工作日内给予回复或反馈，无敷衍、推诿、答非所问等情况	
					是否设立在线信箱类互动渠道，提供操作使用说明；设置信件查询、答复满意度调查评价功能	
					反馈情况：公开有 1 年内的有效信件；能够对一般信件在 7 个工作日内给予回复或反馈，无敷衍、推诿、答非所问等情况	
					是否以本地区机构名称命名，是否使用.gov.cn 为后缀的英文域名	国办发（2018）55号 国办发（2017）42号 国办发（2017）47号 国发（2018）27号
					是否按中编办 2562 号文件要求，提供“党政机关”网站统一标识	

一级指标	权重	二级指标	权重	指标要点	评分细则	政策依据
网站管理	10	兼容性	1	页面展现规范	网站信息内容页面是否按照 YYYY-MM-DD 的格式清晰显示信息发布时间, 是否标明信息来源, 是否提供转载功能	国办发(2018)71号 国办发(2017)47号
				网站兼容主流类别及常用浏览器	是否因为不兼容出现页面不整齐、变形、文字错行、表格错位、功能和控件不可用等情况	
				站点可用性	门户网站是否站点清晰, 可正常访问	
		可用性	4	链接可用性	门户网站是否提供其他网站的链接、链接是否能打开	
				网站集约化	政府的部门网站是否使用所在州市政府门户网站的下级域名	
		安全防护	2	主机风险控制、网站漏洞防护等方面安全防护情况	门户网站正常访问是否提示安全漏洞	
				被抽查情况和网民纠错情况	是否在全省政府网站抽查中被发现在突出问题本地区网站被网民纠错的情况(以“我为政府网站找错”监督平台数据为准)	国办发(2017)47号 国发(2018)27号 国办发(2016)80号 国办发(2017)47号 甘政办发(2017)96号 甘政办发(2017)149号 甘政办发(2017)32号
		组织保障	4	考核内容包括: 政府网站工作重视情况, 常态化监管情况, 人员配备情况, 经费保障情况和业务培训情况等	是否严格执行“周巡检、月监测、季普查、年报告”网站递进式监管制度情况, 及时在网站公开检查情况	
				组织保障	是否安排专人及时处理网民纠错意见, 在3个工作日内答复网民(以“我为政府网站找错”监督平台数据为准)	
						是否建立机构、人员、制度、经费等方面的机制保障, 明确网站内容保障、责任分工情况

一级指标	权重	二级指标	权重	指标要点	评分细则	政策依据
				是否定期组织对网站安全管理和技术防护措施进行检查,并形成自评报告		
创新发展	10	社会化融合	2	主要考核是否开通微博、微信、移动端、APP应用程序等媒介	网站是否提供政务微博、微信入口以及微信、微博、APP应用程序等服务功能、内容保障情况	国办发(2017)47号 国办发(2017)24号 国办发(2016)61号 中办发(2016)8号 国发(2016)55号 国办发(2017)47号 国办函(2016)108号 国办发(2014)57号
				主要考核是否开通微博、微信、移动端、APP应用程序等媒介	网站是否建立了适合移动端访问的移动版本网(移动端、终端适配版、html5站点等任一均可)	
		智能服务	6	主要考核提供访问终端响应式、智能搜索、智能问答、个性主页服务、无障碍浏览等智能化的网站使用体验	站点页面是否可根据不同的访问终端改变大小	对网站相关的一般性问题是否提供智能在线客服信息,使智能交互体验准确性和关联性较好
					是否开通个性化服务功能,通过用户身份、访问行为、智能定位等感知,提供个性化的信息推送或主动服务	针对视觉、听觉、肢体障碍以及老年人等弱势群体是否提供无障碍服务功能,并提供无障碍功能操作说明
国际化程度	2	主要考核是否提供外文版服务,包括地区介绍、动态信息发布等	是否提供外文版服务,包括地区介绍、动态信息发布、外事服务、交互服务等			