

当前我国数字政府服务能力建设水平探析

党中央、国务院高度重视数字政府建设。近年来，先后出台《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》等系列文件，系统性部署政府数字化履职能力提升、一体化政务大数据体系建设、“高效办成一件事”等重点任务，全面开创数字政府建设新局面。

文 | 侯新林 崔雪峰 中国软件评测中心

《联合国电子政务调查报告 2024》显示，在 193 个联合国会员国中，我国电子政务发展指数跃升至全球第 35 位，较 2022 年提升 8 个位次，达到历史最高水平。但同时，当前数字政府建设还面临一些挑战，如体制机制不够健全、数据资源开发利用不充分、区域间数字政府发展水平不均衡等。为进一步摸清当前我国数字政府建设现状，持续助力各地、各部门加强数字政府建设，推进数字化转型发展，中国软件评测中心组织开展了 2024 年数字政府服务能力评估。

数字政府服务能力评估指标体系

本项研究以服务数字政府建设全域效能提升为主线，通过系统解构国家相关政策要求和工作任务情况，深度融合“用户需求牵引”与“场景创新驱动”双轮要素，并在关注各地各部门数字政府建设实践基础上编制形成数字政府服

务能力评估指标体系。评估指标体系共设置 8 个一级指标、22 个二级指标和 58 个三级指标，主要从管理保障度、平台支撑度、数据赋能度、服务成熟度、治理精准度、公开透明度、社会满意度以及优秀创新案例等 8 个方面对 64 个地方政府（省级地方政府、省会城市及计划单列市）数字化水平开展评估。

管理保障度指标重点从组织保障和制度保障方面评估各地数字政府建设领导机制、管理机构、支撑机制建设、规划计划、制度标准制定情况。平台支撑度指标重点从基础设施和共性应用支撑方面评估各地政务云平台、网络平台及网络安全建设，以及身份认证、证照印章、统一支付、电子政务地图等共性应用支撑能力建设情况。数据赋能度指标重点从数据资源、数据共享、数据开发利用、数据安全等方面评估数据开放共享和开发利用能力。服务成熟度指标重点从政



赛迪网官方微信



数字经济官方微信



来源：中国软件评测中心

图 1 2024 年数字政府服务能力评估指标框架

务服务体系、智能便捷服务、涉企服务、民生服务等方面评估各地网上政务服务能力建设情况。治理精准度指标重点从经济调节、市场监管、社会治理和生态环境保护等方面评估各地政府数字化履职能力水平。公开透明度指标重点从政策发布、新媒体传播、互动回应等方面评估政府政务公开数字化水平。社会满意度指标重点评估各地在政务服务供给质量、数据服务效能、公众咨询答复效果等方面的公众满意度情况。优秀创新案例指标主要聚焦各地政府在数字化履职能力体系、数据资源体系、数据要素市场培育等方面的优秀创新实践。

数字政府服务能力评估结果分析

(一) 当前数字政府服务能力持续提升

本研究依据评估结果将数字政府服务能力划分为五档，分别是卓越级、优秀级、良好级、发展级和准备级。评估数据显示，2024 年共有 52 个地方数字政府服务能力进入良好及以上级别，比去年增加 3 个，数量增长了 6.1%，政府履职数字化、智能化水平进一步提升。从整体来看，当前我国数字政府建设处

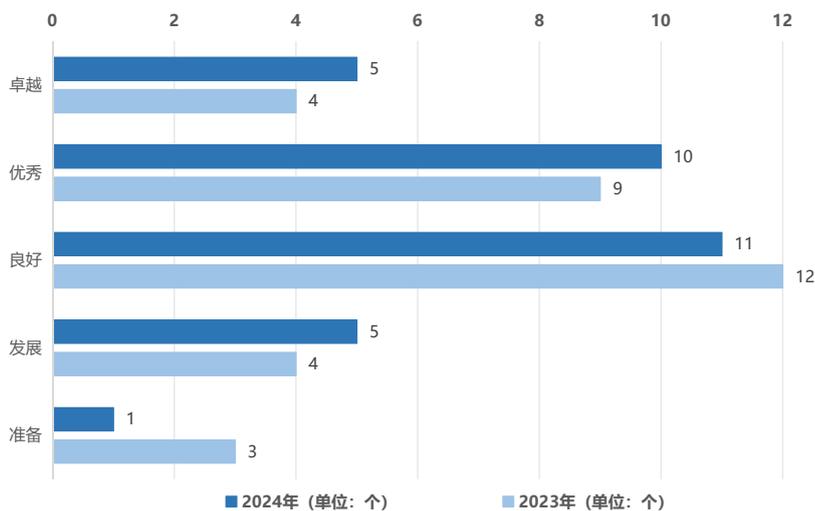
于进一步全面深化改革、持续稳步提升的关键时期。

1. 管理保障度指标表现

各地积极统筹协调推进数字政府建设。评估显示，组织保障方面，截至 2024 年 11 月底，我国至少有 31 个省级地方和 26 个重点城市设立相关工作领导小组，统筹部署本地数字政府建设发展。超 96% 的地方组建大数据管理机构，推进本地政务数据资源管理和数字政府建设。制度保障方面，所有省级地方及约 78% 的重点城市已出台数字政府建设相关规划计划、方案意见。但有近 20% 的省级和重点城市在基础设施、数据资源、政务服务、数据开发利用等数字政府建设重点领域尚未公布相关政策规章及配套细则等制度。

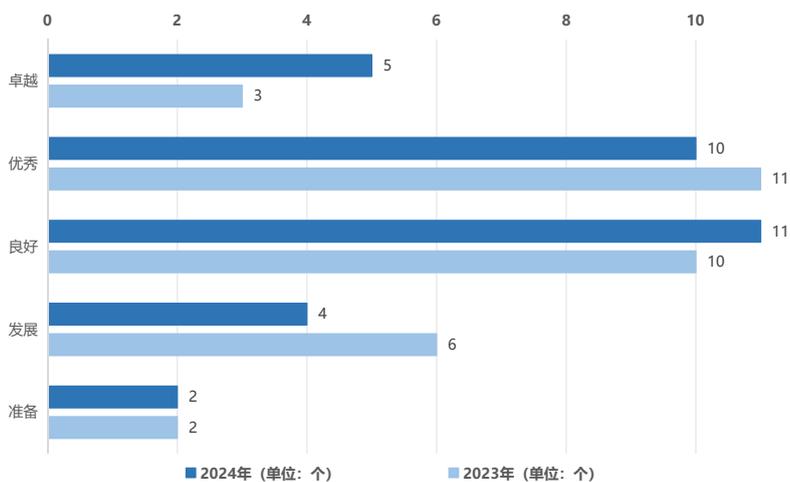
2. 平台支撑度指标表现

各级政府进一步加强数字政府平台支撑能力建设。评估显示，基础设施方面，所有地方均已启动集约化政务云平台或数据中心体系建设，超八成政府已初步完成政务云平台建设。共性应用支撑方面，超 70% 的省级地方和重点城市在线政务服务渠道已实现统一身份认证，超九成的地方政府基本实现了办事系统



来源: 中国软件评测中心

图2 2023—2024年数字政府服务能力各档级的省级地方单位数量变化情况



来源: 中国软件评测中心

图3 2023—2024年数字政府服务能力各档级的重点城市数量变化情况

的统一申报、统一查询、统一咨询投诉等功能, 超过四分之三的地区电子营业执照应用领域覆盖业务场景较全面, 且与外省(市)实现互通互认。

3. 数据赋能度指标表现

各地数据要素潜能进一步释放, 数据

要素价值日益彰显, 但数据安全仍须重视。评估显示, 数据资源和数据共享方面, 各地已制定或正在更新政务信息(数据)资源目录, 持续推进人口、法人、空间地理等基础库、主题库、专题库建设。数据开发利用方面, 2024年几乎所有地方均通过开展“数据要素×”大赛激活数据乘数效应, 推进公共数据开发利用。绝大多数地方上线了数据开放平台, 但调查发现不少平台还存在开放数据利用率低、覆盖领域不全、数据质量不高等情况。数据安全方面, 有近三分之一的省级和重点城市尚需完善政务(公共)数据分类分级保护、风险评估等安全保障制度体系建设。

4. 服务成熟度指标表现

各地持续深化改革政务服务模式, 全面推动政务服务扩面增效, 但部分领域存在短板。评估显示, 政务服务体系方面, 绝大多数地方均能实现政务事项上至本级、下至村级的四级或五级覆盖, 移动端应用日益普及, 服务网络纵向延伸。智能便捷服务方面, 各地积极围绕“高效办成一件事”重点事项清单有序推进关联事项集成办理, 普遍推行免申即享、智能秒批等主动性、智能化办事服务。涉企服务方面, 90%以上地方已实现涉企全周期数字化服务, 超80%的地区实现服务事项审批过程减环节、减材料、减时限。民生服务方面, 超半数的省级和重点城市已实现区域医疗电子病历互联互通, 约90%的地区建立教育资源共享平台, 就业服务平台基本实现全覆盖且资源内容较为丰富。但仍有部分地区在

社保异地联网办理、社保多元化服务渠道建设及场景式服务提供方面存在短板。

5. 治理精准度指标表现

评估显示，2024年治理精准度指标表现较2023年均有所提升。经济调节数字化方面，省级地方不断探索数字化、智能化经济监测研判与调节能力建设，但重点城市表现与省级相比还有差距。市场监管数字化方面，超75%的地方已构建市场主体监管大数据平台，超84%的省级地方和56%的重点城市已建设或正在建设食品、药品追溯查询平台。社会治理数字化方面，多地充分利用数字化手段开展社会矛盾化解管理、实施“互联网+基层治理”，不断提升社会治理决策水平和效果。生态环境治理数字化方面，所有省级和超九成的重点城市已完成或正在开展自然资源“一张图”和国土空间基础信息平台建设，超一半的地方积极利用数字化手段推进重点领域协同治理。

6. 公开透明度指标表现

全国政府网站的信息公开综合门户作用日益彰显。评估显示，政策发布方面，所有地方均能够通过政府网站发布政策文件，75%以上的政府门户网站已建设统一政策文件库，提供政策文件分类、查询、下载等功能。新媒体传播方面，所有省级和重点城市均能通过政府网站、政务新媒体等渠道及时发布政策解读、回应社会关切。互动回应方面，各指标表现有待提升，主要原因是部分省级和重点城市政府门户网站统一互动问答库功能完备度和答复准确度还有待进一步提高。

7. 社会满意度指标表现

评估显示，社会满意度指标表现总体良好。政务服务好差评指标表现优秀，各地均能依托政府网站、移动端推动本地政务服务“好差评”系统建设，政务服务好评率达99.8%，差评整改率超过99%。数据服务满意度指标表现良好，超八成的省级政府和重点城市能在数据开放平台上提供数据满意度评价功能，收集用户数据需求，有效提升社会满意度水平。但互动回应满意度指标表现有待加强，有近五成的地方政府未通过互联网服务渠道提供咨询留言答复的评价功能。

（二）数字政府服务能力建设成效显著

从综合来看，2024年我国数字政府服务能力建设持续稳步推进、成效显著。具体表现可以用“全、新、实、暖”四个字来概括。

1. 全——数字政府建设更加全面

2024年我国省级地方和重点城市数字政府服务能力水平呈现稳步提升趋势，整体实现全面进步。数据管理机构全面建立，规划设计全速实施，在政务服务、经济调节、市场监管、社会管理、生态环境治理等领域的数字化履职能力全面提升。

2. 新——数字政府建设更加注重运用新技术、新场景

当前很多地方积极运用新技术、探索新场景，通过技术融合、业务融合和数据融合，为数字政府建设全面发展提供创新方案。例如，深圳市龙华区引入大模型技术，打造AI视觉分析管理平台，实现区域内电动自行车智能化治理，推

动大模型技术与现有的智能办公平台深度融合，赋能公文写作，重塑政府办公新生态。

3. 实——数字政府建设更加注重实用性、实效性

当前各地持续深化数字政府建设改革，创新行政管理和服务方式，在政务服务、社会治理等数字化履职方面，更加注重实用性、实效性，贯彻落实中央关于持续整治形式主义为基层减负重要部署，切实为基层减负赋能增效。例如，福建省开展政务服务事项“数据最多采一次”改革，让企业、群众办事更便捷，截至2024年10月，已完成411个政务服务高频事项“数据最多采一次”，累计赋能政务办件1300万件，让企业、群众少填表单字段约1.7亿项。

4. 暖——数字政府服务更加暖心

各地纷纷围绕“高效办成一件事”2024年重点事项清单，有序推进关联事项集成办理，很多地方利用大数据、人工智能等技术面向个人、企业提供免申即享、惠企政策精准推送（查）、智能秒批等主动性、智能化服务。不少地方从企业、群众视角出发，积极推出暖心、贴心的实践服务。例如，南宁市实现涉企经营许可到期“无感续证”，让企业享受到“零申请、零填报、零等待”的服务体验，为企业“有情服务”。

（三）数字政府服务能力建设不足情况分析

1. 数字政府建设机制及制度规则体系仍需进一步完善

评估发现，当前一些地区在落实数字

政府具体工作时还存在数字政府建设支撑机制、常态化考核机制不健全等情况，有近一半的地方政府尚未组建支撑本地数字政府建设的专家委员会，很多地方政府尚未建立常态化考核机制开展数字政府考核评估工作。目前仍有部分地方政府未能围绕基础设施、数据资源、政务服务管理、数据开发利用、安全管理等重点领域制定并公开数字政府相关的标准规范。已制定或公开了标准规范的地方政府还存在标准规范体系不够系统、全面等情况。

2. 数据开发利用和数据安全水平仍需进一步提升

评估发现，在数据开发利用方面，省级地方和重点城市大多数地区上线了数据开放平台，但大量开放的数据只收集未充分利用起来，资源利用的渠道和方式不丰富、不便捷，且超一半的地方存在数据开放覆盖领域不全面、开放数据质量不高等情况。

3. 个人、企业专属服务空间建设仍需进一步加强

评估发现，当前一些地方政府在企业、个人专属服务空间建设方面表现欠佳，专属服务空间在数据汇聚、办件功能以及智能应用等多个方面还有待进一步加强。

4. 地区发展不均衡问题需要进一步引起重视

评估数据显示，数字政府发展不均衡问题依然存在。数字政府建设服务水平处于第一、第二梯队的地方基本集中在东部地区以及部分中部地区，而处

于起步或发展阶段的地区全部集中在西部地区，西部地区在制度体系、技术平台、数字化履职等方面都与东部地区存在明显差异。

数字政府建设发展建议

（一）持续强化数字政府统筹协调推进机制建设

在进一步强化国家电子政务统筹协调职能的基础上，建立健全数字政府建设全国“一盘棋”的统筹协调推进机制，强化统筹规划，明确职责分工，抓好督促落实，形成扁平高效、上下贯通、整体联动、执行敏捷的组织体系，保障数字政府建设有序推进，为国家治理体系和治理能力现代化提供有力支撑。

（二）加快完善数字政府标准规范体系建设

国家层面统筹推进数据开发利用、系统整合共享、共性办公应用、关键政务应用等标准制定，持续完善已有关键标准，推动构建多维标准规范体系。加大数字政府标准推广执行力度，建立评估验证机制，提升应用水平，以标准化促进数字政府建设规范化。地方层面结合实际，制定具体领域的地方标准规范。

（三）持续强化数字政府系统化整体性建设

全面加强数字政府履职能力体系、安全保障体系、数据资源体系、制度规则体系、平台支撑体系的全方位、系统性建设，统筹推进“三融五跨”，促进数字政府建设与数字经济、数字社会协调发展。强化均衡发展，缩小“数字鸿沟”。

国家层面通过政策倾斜、东西部对接合作、经验推广复制、人才交流与能力素养提升等多种途径，加强对中西部地区数字政府建设的支持。

（四）加快推进公务人员数字素养和技能培训体系建设

增强公务员数字思维意识、数据治理意识，营造全员参与数字政府建设的社会及组织文化氛围。通过学习培训、工作交流等，提升干部队伍数字思维、数字技能和数字素养，提高领导干部政务数据治理能力。引进和培养一批高层次信息化人才，建设一支讲政治懂业务、精技术的复合型人才队伍。汇聚专家资源，凝聚专家、高校和科研机构力量，推进数字政府理论创新、成效评价评估和实践探索，形成系统完备的数字政府建设知识体系。

（五）强化数字政府建设考核评估机制建设

建立常态化考核机制，定期开展数字政府建设成效评估评价，将数字政府建设工作作为政府绩效考核的重要内容，将考核结果作为领导班子及相关领导干部综合考核评价的重要参考。各地加强本地数字政府建设评估工作，可根据实际工作自主开展或委托专业第三方机构制定评估指标体系，开展数字政府建设评估，以评促建、以评促改、以评提质，确保数字政府建设工作得到切实有效的推进和落实。

责任编辑：金焯 投稿邮箱 zhouhl@staff.ccidnet.com