

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	2
(一) 主要思路	2
(二) 评价原则	3
三、创新与发展视角下的甘肃省州市政府绩效评价报告	5
(一) 政府创新促进自身发展：行政审批制度改革评价	5
(二) 政府创新促进地方发展：“精准扶贫”工作绩效评价	29
(三) 政府与社会互动：“公民网上行权”绩效评价	59
四、基于用户体验的电子政务绩效评价	82
(一) 引言	82
(二) 评价方法与指标体系设计	83
(三) 数据分析	89
(四) 与标杆城市成都的比较	150
(五) 电子政务绩效总体评价分析	154
(六) 简要结论与建议	158

基于政府网站信息的甘肃省州市政府绩效评价报告:2015

一、研究背景与意义

(一) 研究背景

2014年12月,兰州大学管理学院与甘肃银行主办的“2014金城峰会”,邀请甘肃省内外的专家学者、政府官员和企业家围绕“甘肃如何转型发展”的主题进行交流。在峰会上,兰州大学管理学院发布了9份报告为甘肃转型发展建言献策,其中包括本课题组完成的“基于政府网站信息的甘肃省州市政府绩效评价报告:2014”。该报告基于政府门户网站信息,探索甘肃省14个州市政府绩效评价与行政发展的新思路与新方法。至今已过去了一年时间,回顾2014年的峰会主题,作为一个持续的评价与建言献策活动,2015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”有必要对以下问题作出回答:2015年甘肃省行政发展取得的成果有哪些?与2014年相比绩效提升表现在哪些方面?

继承2014年金城峰会“转型发展”的主题,2015年金城峰会的主题为“‘一带一路’战略中的甘肃:向西开放的机遇与挑战”,所蕴涵的议题仍然以发展为主。“一带一路”的战略构想旨在维护全球自由贸易体系和开放型经济体系,促进沿线各国加强合作,为沿线国家和地区带来共同的发展机会,拓展更广阔的发展空间。甘肃省是丝绸之路经济带的重要组成部分和战略基地,甘肃省委书记王三运强调,“一带一路”战略构想为甘肃省这样的内陆欠发达省份全面深化改革、扩大对外开放、加快发展步伐指明了方向。所以课题组认为,对于前文问题的回答,能够帮助各市州政府思考如何进行政府层面的改革、创新与发展,从而推进“一带一路”战略的实现。

本课题组完成的2014年的评价报告,是根据中共十八届四中全会的战略部署,选取依法行政与深化改革作为评价视角。本次评价的视角来源于2015年中共十八届五中全会的会议精神。此次会议指出,实现全面建成小康社会奋斗目标,必须遵循以下原则:坚

持人民主体地位，坚持科学发展，坚持深化改革，坚持依法治国，坚持统筹国内国际两个大局，坚持党的领导。全会强调，发展是党政兴国的第一要务。可见，发展已成为我国当前各级政府战略层面的重要命题。

为了执行党和国家的战略部署，回应“一带一路”建设的目标要求，体现与2014年金城峰会报告主题的延续性，课题组确定以“政府创新与发展”作为2015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，为甘肃省行政发展与改革提供着力点。本次评价以“政府创新与发展”为评价视角，回应了当前甘肃省“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，通过绩效评价引导各地政府将碎片化、繁杂的行政行为与事务按照“政府创新与发展”的绩效价值准则进行整合，有效配置资源，识别绩效贡献点，突出重点工作。

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门户网站的建设和完善。此次评价的研究对象仍然主要是甘肃省各市州政府门户网站信息内容，课题组通过对政府门户网站上的信息进行筛选，抽取关键绩效信息以反映各地政府绩效，要回答的问题是“从该地政府门户网站信息内容来看，所反映的政府绩效怎么样”。这将引导各地政府在信息化的时代背景之下，依照政府创新与发展的标准，改进并完善政府门户网站建设。

最后，该研究采用“关键事件”分析方法，突破了传统政府绩效评价基于统计数据的评价思路，是政府绩效评价理论与实践的有益探索和创新。采用“关键事件”分析方法，突出了评价的质性研究取向，在评价思路与方法方面具有创新意义。同时，“关键事件”分析方法与基于政府网站信息的数据属性相匹配，兼顾了数据的可获得性和研究的可行性。此外，与去年相比，更多的评价主体被纳入基于网站信息的感知性、体验性评价体系，也使得评价结果更为客观。

二、研究思路与评价原则

（一）主要思路

本次评价以“政府创新与发展”作为评价视角，基于2015年政府门户网站与其他相关重要网站的信息，对甘肃省14个市州的政府绩效进行评价。之所以依旧采取通过政府网站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”的研究预设。所以，本次政府绩效评价的目的不仅在于比较和分析甘肃省各市州的政府绩效，也在于继续引导政府注重网站建设，提升政府网站信息公布的质量。

2014年“金城峰会·基于政府网站信息的甘肃省市州政府绩效评价报告”总体分为两大部分，一部分在“依法行政与深化改革”的视角下对政府职能的绩效进行评价（包括8个政府工作领域），另一部分是侧重于用户体验的电子政务绩效评价报告。本次2015年评价报告将延续2014年评价报告的思路，同样总体报告分为两部分，一部分是在“政府创新与发展”的视角下评估甘肃省各市州2015年推进的重点工作，另一部分为侧重于用户体验的电子政务绩效评价报告。

为了让“政府创新与发展”的评价视角更具操作性，课题组进行了概念操作化，认为“政府创新与发展”可以分为“政府创新促进自身发展”、“政府创新促进地方发展”、“政府与社会互动”三个评价维度。前两个评价维度含义不言而喻，选取“政府与社会互动”是因为政府与社会的互动是政府绩效的源泉，也是实现新时期党的“创新社会治理体制”战略部署的重要体现。通过对甘肃省14个市州政府门户网站的关键信息进行梳理后发现，2015年各市州在“政府创新促进自身发展”方面的重点作为行政审批制度改革，在“政府创新促进地方发展”方面的重点作为“精准扶贫”工作，这也是基于政府网站信息可对14个市州进行统一评价的平台。对于“政府与社会互动”，课题组选定以“公民网上行权”作为突破口。根据上述，整体评价思路设计如图2-1。

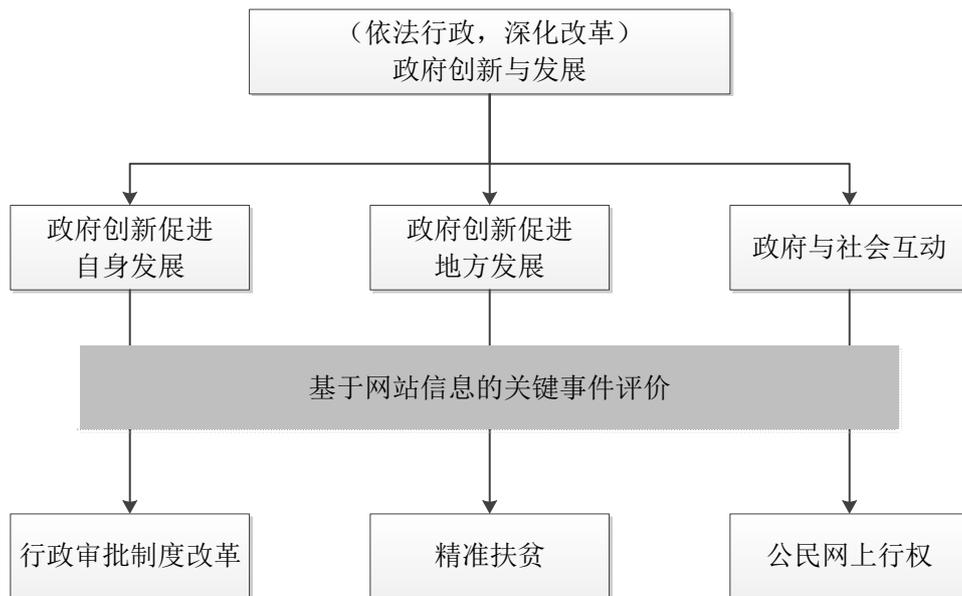


图 2-1 政府创新与发展视角下的甘肃省市州绩效评价思路

(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，强化对政府工作及网站建设的引导性。

三、创新与发展视角下的甘肃省州市政府绩效评价报告

(一) 政府创新促进自身发展：行政审批制度改革评价

经济新常态下，经济下行压力持续增加，但随着内部改革的深入，中国经济发展的新动能也逐步显现。中共十八届五中全会提出坚持创新发展，将发展基点放在创新上。政府作为最重要的创新主体之一，在创新经济、社会管理方式上应该有更大作为，为大众创业清障搭台，为经济结构调整和转型以及民生改善提供支撑，具体表现为“简政放权、放管结合、优化服务”行政体制改革的深入推进。

行政审批制度改革作为全面深化改革的突破口，已在约束政府权力、规范政府行权方式、为社会松绑减负方面做出了积极努力，并取得明显效果。但随着改革进入“深水区”、逼近“新拐点”，许多系统性、基础性问题逐一浮现，需要改革的系统设计与专业化的技术解决方案。本节内容以甘肃省各州市政府及其职能部门网站2015年度提供的信息为资料来源，对14个州市政府行政审批制度改革绩效进行评价，以发挥政府绩效评价导向作用，促进甘肃省行政审批制度改革的持续深入推进。

1、评价信息来源

本报告评价资料均来源于政府网站，具体包括甘肃省人民政府与14个州市政府门户网站，与行政审批制度改革有关的工商局、编办等职能部门网站和网上政务服务中心或办事大厅网站，如表3-1-1所示。

表3-1-1 甘肃省及14个市州政府网站

兰 州 市	市政府 http://www.lz.gansu.gov.cn/ 政务服务中心 http://www.lzszwdt.gov.cn/login/index.aspx 编办 http://lanzhou.gsjgbz.gov.cn/ 工商局 http://www.lzhd.gov.cn/	白 银 市	市政府 http://www.baiyin.cn/ 政务大厅 http://www.baiyin.cn/Category_39/Index.aspx 编办 http://baiyin.gsjgbz.gov.cn/ 工商局 http://www.bygs.gov.cn/
陇 南 市	市政府 http://www.longnan.gov.cn/ 政务服务中心 http://www.lnzwfw.com/ 编办 http://longnan.gsjgbz.gov.cn/ 工商局 http://ln.gsaic.gov.cn/	酒 泉 市	市政府 http://www.jiuquan.gov.cn/ 行政服务中心 http://www.jqsxzfzx.com.cn/ 编办 http://jiuquan.gsjgbz.gov.cn/ 工商局 http://www.jqaic.gov.cn/
定 西 市	市政府 http://118.180.17.146/portal/index.htm 服务大厅 http://www.dingxi.gov.cn/portal/wsbsl/index.htm 编办 http://dingxi.gsjgbz.gov.cn/ 工商局 http://dx.gsaic.gov.cn/	天 水 市	市政府 http://www.tianshui.gov.cn/ 政务大厅 http://www.tszwdt.gov.cn/main/main.do?method=main 编办 http://tianshui.gsjgbz.gov.cn/ 工商局 http://ts.gsaic.gov.cn/
庆 阳 市	市政府 http://www.zgqingyang.gov.cn/ 政务服务中心 http://www.qyzfwf.gov.cn/ 编办 http://www.qybb.gov.cn/Index.html 工商局 http://www.qysgs.gov.cn/	张 掖 市	市政府 http://www.zhangye.gov.cn/Index.html 政务服务中心 http://www.zyszwdt.gov.cn/ 编办 http://zhangye.gsjgbz.gov.cn/ 工商局 http://zy.gsaic.gov.cn/
武 威 市	市政府 http://www.ww.gansu.gov.cn/ 网上政务大厅 http://61.178.185.50/wwwweb/homepages/index.aspx 编办 http://wuwei.gsjgbz.gov.cn/ 工商局 http://www.wwaic.gov.cn/	平 凉 市	市政府 http://www.pingliang.gov.cn/ 政务服务中心 http://www.plzwfw.cn/spw/Channel/CatalogP.aspx?Catalog=&CatalogId= 编办 http://pingliang.gsjgbz.gov.cn/ 工商局 http://pl.gsaic.gov.cn/
临 夏 州	市政府 http://www.linxia.gov.cn/ 办事指南 http://www.linxia.gov.cn/wsbs/ 编办（机构编制网） http://linxia.gsjgbz.gov.cn/ 工商局 http://lx.gsaic.gov.cn/	金 昌 市	市政府 http://www.jc.gansu.gov.cn/ 政务服务中心 http://jcxzx.com/ 编办 http://jinchang.gsjgbz.gov.cn/ 工商行政管理局 http://www.gsjcaic.gov.cn/
嘉 峪 关 市	市政府 http://www.gsjyg.cn/structure/ 政务服务中心 http://www.jygzfwf.com/ 编办 http://jiayuguan.gsjgbz.gov.cn/ 工商局 http://www.jygsj.gov.cn/gsgl/	甘 南 州	市政府 http://www.gn.gansu.gov.cn/ 政务服务中心 http://www.gnzzfwzx.gov.cn/outweb/ 编办 http://gannan.gsjgbz.gov.cn/ 工商局 http://gn.gsaic.gov.cn/
甘肃省人民政府 http://www.gansu.gov.cn/		甘肃省工商局 http://www.gsaic.gov.cn/	
甘肃企业登记网 http://qydj.gsaic.gov.cn/		甘肃政务服务网 http://www.gsgs.gov.cn/	
甘肃机构编制网 http://www.gsjgbz.gov.cn/gs_xzspsx/			
甘肃省政务服务中心网上办事大厅 http://zwdt.gansu.gov.cn/szfgsweb/main/main.do?method=main#			

2、评价思路与方法

(1) 评价思路

行政审批制度改革是政府行政体制改革的重点，在“一带一路”战略背景下，本次评价以政府创新与发展为视角，主要从行政审批事项清理与改革、公开透明、补位监管、特色创新、网上审批推行和公众体验六个维度（如图3-1-1所示）对甘肃省14个市州行政审批制度改革展开评价，既考察各市州政府行政审批制度改革权力下放、职责公开等基本做法，也分析网站信息反映的各市政府行政审批制度改革特色与创新亮点，还对公民在网上申请行政审批的便利性和可实现性进行体验与感受。

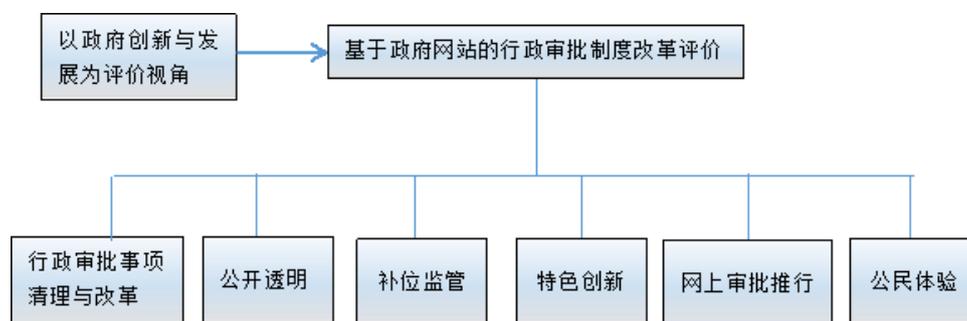


图3-1-1 行政审批制度改革评价维度

(2) 评价指标体系

行政审批制度改革绩效评价指标体系见表3-1-2所示，各指标评价标准与操作方法见表3-1-3所示。

表3-1-2 行政审批制度改革绩效评价指标体系

	一级指标	二级指标
行政 批制 度改 革评 价	行政审批事项清理与改革	行政审批事项取消与下放
		非行政许可审批事项清理
		行政审批中介服务清理
		“三证合一”、“一照一码”登记制度改革
	公开透明	行政审批事项目录
		部门权责清单
		行政处罚信息
	补位监管	事中事后监管意见
		取消、下放审批项目监督检查

	一级指标	二级指标
	特色创新	流程优化
		服务优化
		保障措施创新
	网上审批推行	审批部门进驻率
	公民体验	网上申报可实现程度

表3-1-3 行政审批制度改革评价指标操作方法

行政审批事项清理与改革		
指标说明：考察各市州政府行政审批制度改革基本做法的实施情况和配套改革的推进程度		
问题设计	是	否
Q-1.是否公布甘肃省第十五批要求取消调整和下放的审批事项目录？	1	0
Q-2.是否公布甘肃省第十六批要求取消调整和下放的审批事项目录？	1	0
Q-3.是否公布甘肃省第十七批要求取消调整和下放的审批事项目录？	1	0
Q-4.是否对非行政许可审批事项进行清理？	1	0
Q-5.是否进行中介服务机构的清理，并公布清理明细事项或行政审批中介服务机构	1	0
Q-6.是否实行“三证合一”、“一证一码”登记制度改革？	1	0
公开透明		
指标说明：考察与行政审批制度改革有关的部门审批事项目录、权力和责任清单及其他重要信息的公开情况		
问题设计	是	否
Q-1.是否公开行政审批事项目录？	1	0
Q-2.是否公开部门权责清单？	1	0
Q-3.是否对行政处罚信息进行公开？（抽查工商部门）	1	0
补位监管		
指标说明：考察市州政府行政审批权力下放后在市场监管方面补位意识的提高		
问题设计	是	否
Q-1.是否制定了与行政审批制度改革相关的事中事后监管意见？	1	0
Q-2.是否对取消、调整和下放的审批事项定期进行监督检查？	1	0
特色创新		

指标说明： 考察除行政审批制度改革基本措施外，有无特色或亮点式的做法以推进改革纵深发展		
评价方法： 从各市州政府门户网站和相关职能部门网站收集行政审批制度改革具体做法信息，邀请专家从流程优化、服务优化和保障措施创新三方面对关键事件进行打分评价，每一项打分范围都在 0-1 之间，汇总计算专家打分，将其标准化后作为各市州政府特色创新指标绩效得分。		
网上审批推行		
指标说明： 考察政府在网上实现行政审批事项办理的进度与决心		
评价方法： 在各市州网上政务服务中心统计网上审批进驻部门数和应提供网上审批部门数，计算实际审批部门进驻率，采用离差标准化法将进驻率转化为 0-1 之间绩效得分。		
公民体验		
指标说明： 考察公民在网上政务服务中心申请办理审批项目的便利性和可实现性		
问题设计	是	否
Q-1.是否能登陆网上政务服务中心?	1	0
Q-2.是否在政务服务中心能找到要办事项?	1	0
Q-3.事项办理是否公布设定依据?	1	0
Q-4.事项办理是否公布法定期限?	1	0
Q-5.事项办理是否公布承诺期限?	1	0
Q-6.事项办理是否公布办理地点?	1	0
Q-7.事项办理是否公布办理电话?	1	0
Q-8.事项办理是否公布监督电话?	1	0
Q-9.事项办理是否提供申请材料?	1	0
Q-10.事项办理是否公布收费标准?	1	0
Q-11.事项办理是否公布审批流程图?	1	0
Q-12.事项办理是否能实现在线申报?	1	0

需要说明的是，课题组在构建行政审批制度改革评价维度时，组织相关专家讨论六个维度权重，基于本次评价的功能与导向意义，专家讨论认为六个维度对本次行政审批制度改革的评价具有基本相同的重要性。在计算各维度绩效得分时，将“行政审批事项清理与改革”、“公开透明”、“补位监管”和“公民体验”四个维度按题项汇总的得分均标准化在[0,1]之间，将“特色创新”维度专家打分数值和“网上审批”维度审批部门进驻率这一比率也进行标准化处理，标准化为[0,1]之间数值，六个维度绩效得分相加汇总即为各市州行政审批制度改革评价总绩效得分。

3、评价结果

经标准化处理后，基于政府网站信息的甘肃省行政审批制度改革绩效评价满分为6分，甘肃省14个市州行政审批制度改革总绩效得分与排名见表3-1-4与图3-1-2所示。

表3-1-4甘肃省各市州行政审批制度改革总绩效得分与排名

地区	行政审批事项清理与改革	公开透明	补位监管	特色创新	网上审批	公民体验	总绩效
兰州市	0.67	1.00	1.00	0.83	0.64	0.92	5.06
嘉峪关市	0.50	1.00	1.00	0.68	0.80	0.08	4.06
金昌市	0.50	1.00	0.50	0.00	0.05	1.00	3.05
白银市	0.67	0.67	1.00	0.68	0.00	0.00	3.02
天水市	1.00	1.00	0.50	0.58	0.89	0.92	4.89
武威市	1.00	1.00	1.00	0.88	0.97	1.00	5.85
张掖市	0.83	1.00	1.00	0.80	0.89	0.58	5.10
平凉市	0.83	1.00	1.00	0.78	1.00	0.92	5.53
酒泉市	0.83	0.67	0.50	0.81	0.57	0.67	4.05
庆阳市	0.83	0.67	1.00	0.30	0.76	0.92	4.48
定西市	0.83	0.67	1.00	0.33	0.00	0.00	2.83
陇南市	0.83	0.67	0.50	0.18	0.89	0.08	3.15
临夏州	0.83	0.67	0.50	0.13	0.00	0.00	2.13
甘南州	0.83	0.67	0.50	0.02	0.74	1.00	3.76

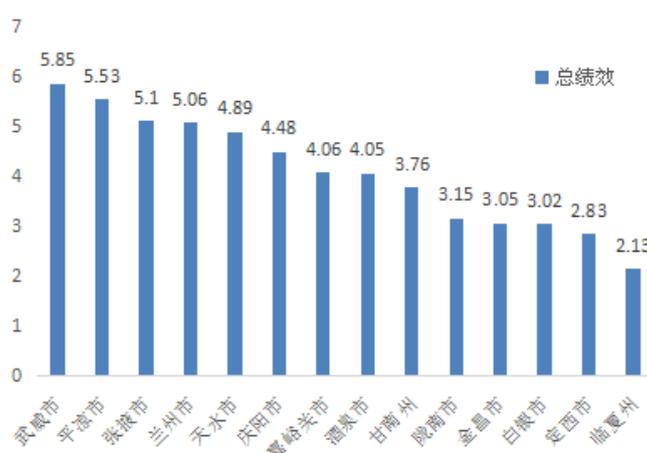


图3-1-2 甘肃省各市州行政审批制度改革总绩效排名

由图3-1-2可知，14个市州行政审批制度改革绩效得分与排名总体上可分为四个层次，武威市、平凉市、张掖市和兰州市属于第一层次，总绩效得分都在5分以上；天水

市、庆阳市、嘉峪关市和酒泉市属于第二层次，总绩效得分在4-5分之间；甘南州、陇南市、金昌市和白银市属于第三层次，总绩效得分在3-4分之间；定西市和临夏州属于第四个层次，绩效得分在3分以下，低于14个市州行政审批制度改革绩效4.07分的平均值。

4、评价分析

(1) 行政审批事项清理与改革

评价年度内，甘肃省前后共3次下发关于取消调整和下放行政审批项目的文件^①，各市州政府应对以上三批审批事项做好相应承接、取消、调整和下放工作并对清理审批事项目录进行公开。政府网站审批事项清理文件缺失的市州包括兰州市、嘉峪关市、金昌市、白银市和临夏州（见表3-1-5所示），14个市州以上三批审批事项的调整、取消和下放文件见附表3-1-1所示。

表3-1-5 各市州审批事项清理文件缺失情况

地区	缺失审批事项清理文件内容
兰州市	甘肃省第十七批要求取消调整和下放的审批事项目录
嘉峪关市	甘肃省第十六批要求取消调整和下放的审批事项目录
	甘肃省第十七批要求取消调整和下放的审批事项目录
金昌市	甘肃省第十五批要求取消调整和下放的审批事项目录
	甘肃省第十六批要求取消调整和下放的审批事项目录
白银市	甘肃省第十七批要求取消调整和下放的审批事项目录
临夏州	甘肃省第十七批要求取消调整和下放的审批事项目录

根据14个市州网站公布的审批事项清理文件，课题组统计了各市州向县（市、区）下放审批事项数目，见图3-1-3所示。

^① 分别是《甘肃省人民政府关于公布省级政府部门第十五批中央在甘单位第九批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》（甘政发[2015]8号）、《甘肃省人民政府关于公布省级政府部门第十六批中央在甘单位第十批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》（甘政发[2015]47号）和《甘肃省人民政府关于公布省级政府部门第十七批中央在甘单位第十一批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》（甘政发[2015]73号）。

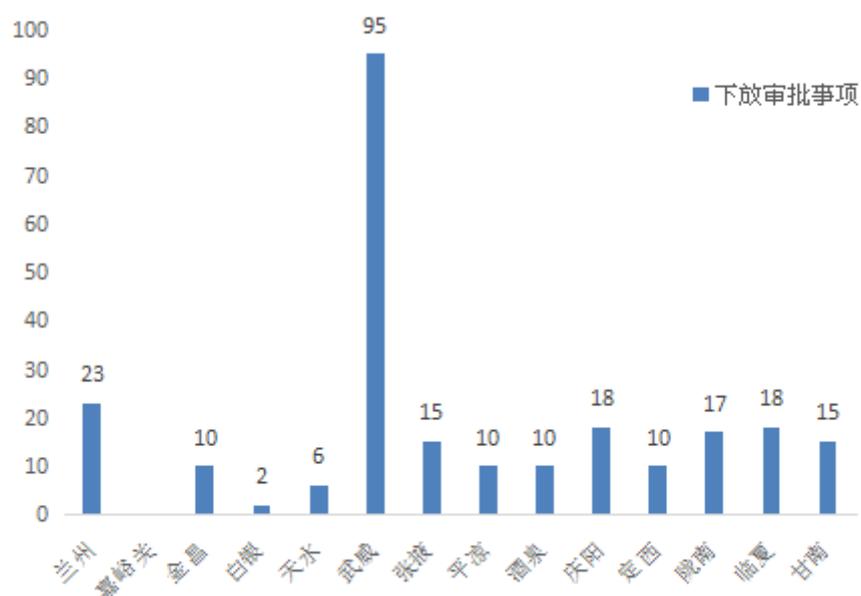


图3-1-3 甘肃省14市州审批事项下放情况

从图3-1-3中可以看出，2015年，武威市共向县（市、区）下放95项审批项目^①，是14个市州中下放审批事项最多的，说明武威市放权力度相对较大。（嘉峪关未公布十六批和十七批下放事项文件，公布的承接甘肃省第十五批取消调整和下放审批事项目录中无具体下放项目，所以图3-1-3中嘉峪关市下放审批事项数目为0）。

行政审批中介服务清理方面，2015年，14个市州都展开了行政审批中介服务的清理工作，但只有较少市州（天水市、武威市和临夏州）公布了行政审批中介服务事项清理的明细清单或清理中介机构名单。

配套改革方面，2015年5月，甘肃省人民政府办公厅下发《关于实行“三证合一”登记制度的实施意见（试行）》（甘政办发[2015]72号），要求自2015年6月1日起，全省范围内新设立、变更、注销登记的各类市场主体实行“三证合一”登记制度。此次评价发现，14个市州均已开始实行“三证合一”登记制度，其中，甘南州于2015年2月实行“三证合一”登记制度，不仅是甘肃省最早实行改革的，也是整个西北五省区最早实施“三证合一”登记制的市州，走在了改革的前列。

（2）公开透明

2015年，甘肃省全面展开“三张清单一张网”（权力清单、责任清单、财政专项资

^①审批事项下放包括行政许可项目、部分审批内容行政许可项目、部分内容的政府内部管理事项和备案制管理项目的下放。

金管理清单和政务服务网)建设工作,国家行政学院电子政务研究中心发布的《2015省级政府网上政府服务能力调查报告》中,依托甘肃省政务网评价的甘肃省网上政务服务能力绩效得分为80.53分,在全国31个省级政府和新疆生产建设兵团中排名14。甘肃省人民办公厅、省编办等部门也在积极推动甘肃省各市州政务服务网建设,截至评价日,14个市州权责清单已全部在各市州政务服务网上线发布,见表3-1-6所示。

表3-1-6 各市州权责清单公布信息

地区	权责清单信息	地区	权责清单信息
兰州市	50个部门累计发布权责清单信息4604条,公共服务信息0条	平凉市	39个部门累计发布权责清单信息2702条,公共服务信息173条
嘉峪关市	41个部门累计发布权责清单信息3660条,公共服务信息144条	酒泉市	47个部门累计发布权责清单信息3240条,公共服务信息144条
金昌市	49个部门累计发布权责清单信息3567条,公共服务信息146条	庆阳市	35个部门累计发布权责清单信息3611条,公共服务信息142条
白银市	39个部门累计发布权责清单信息3290条,公共服务信息162条	定西市	46个部门累计发布权责清单信息3482条,公共服务信息2条
天水市	46个部门累计发布权责清单信息2912条,公共服务信息179条	陇南市	38个部门累计发布权责清单信息3130条,公共服务信息407条
武威市	45个部门累计发布权责清单信息3276条,公共服务信息158条	临夏州	43个部门累计发布权责清单信息2768条,公共服务信息87条
张掖市	45个部门累计发布权责清单信息3154条,公共服务信息251条	甘南州	48个部门累计发布权责清单信息2872条,公共服务信息51条

行政审批事项目录公开和行政处罚信息公开方面,14个市州公开信息的易查找程度和公开内容的清晰程度存在一定差别,如兰州市、嘉峪关市、天水市、张掖市、平凉市和庆阳市等市州是在政府网站信息公开栏目中以一个专栏方式汇总公开所有行政审批事项目录和行政处罚信息;金昌市、武威市、酒泉市和甘南州等市州则是在相关部门(如政务服务中心、工商局)网站中对行政审批事项目录和行政处罚信息进行公开。

(3) 补位监管

评价年度内，除临夏州和甘南州外，其余市州政府网站都公开了与行政审批制度改革相关的事中事后监管文件，如《行政审批监督管理办法》、《关于深入推进行政审批制度改革的意见》等对行政审批事项的公开、办理和监督检查进行规范要求，大部分市州编办或审改办等职能部门都定期对取消、下放审批事项进行监督、检查（未收集到金昌市、天水市、酒泉市、陇南市和临夏州编办等职能部门2015年对审批事项进行监督检查的报道或新闻信息）。

(4) 特色创新

各市州行政审批制度改革特色创新维度绩效得分见表3-1-7，图3-1-4所示，各市州行政审批制度改革特色创新关键事件汇总见附表3-1-2所示。

表3-1-7 特色创新绩效得分

地区	流程优化	服务优化	保障措施创新	特色创新绩效 (标准化后)
兰州市	0.89	0.84	0.76	0.83
嘉峪关市	0.68	0.70	0.65	0.68
金昌市	0.00	0.00	0.00	0.00
白银市	0.65	0.55	0.83	0.68
天水市	0.45	0.45	0.83	0.58
武威市	0.88	0.87	0.90	0.88
张掖市	0.62	0.80	0.98	0.80
平凉市	0.73	0.77	0.85	0.78
酒泉市	0.85	0.82	0.78	0.81
庆阳市	0.25	0.13	0.53	0.30
定西市	0.20	0.18	0.60	0.33
陇南市	0.30	0.18	0.05	0.18
临夏州	0.03	0.03	0.33	0.13
甘南州	0.04	0.03	0.00	0.02

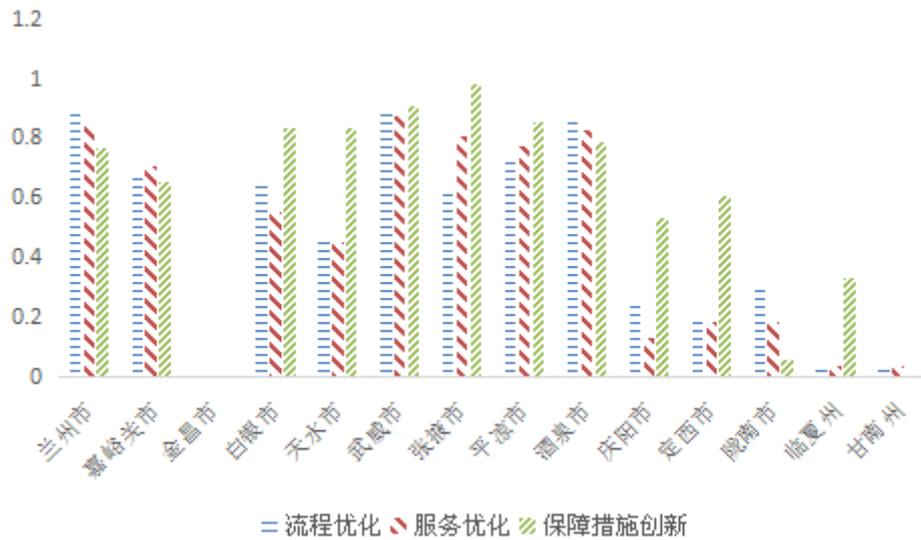


图3-1-4 各市州行政审批制度改革特色创新表现

从图3-1-4可以看出，武威市、兰州市和张掖市在行政审批制度改革流程优化、服务优化和保障措施创新上走在全省前列。

流程优化方面，先进市州的突出做法有：深入推进“两集中、两到位”，采取“车间式”管理模式和“流水线”作业方式改革行政综合审批流程（兰州市）；对关系全市经济社会发展的重大投资项目等实行快速审批，做到一次申报、集中预审、联合勘察、全程协调、跟踪服务（武威市）；实行标准化管理制度，落实首问责任、AB岗工作制，研发网上审批模块，推进“并联审批”服务流程（酒泉市）。

服务优化方面，具体做法有：政务大厅窗口推进公开承诺、定期通报，认真整改和群众评议，制定社会监督等制度，改善政务大厅环境，优化服务（张掖市）；建立便民服务中心，设立财政、民政、计生等服务窗口，把与群众日常生活、生产密切相关的社会养老保险缴费、低保等服务事项都纳入大厅，通过来电、来访、网络、短信等方式，及时受理和转办群众反映的各类问题（武威市）。

保障机制建立和措施创新方面，张掖市和武威市做法最具代表性，如积极推行行政审批制度改革第三方评估，将第三方评估引入行政审批各项工作任务中（张掖市）；推广“双随机”抽查制度规范事中事后监管（武威市）。

（5）网上审批推行

网上行政审批的实施与推进是从政府网站反映政府对自由裁量权约束和审批流程

优化、便民服务提供的最好窗口。各市州网上政务服务中心中已进驻的审批部门与应进驻审批部门的比值这一比率能反映各市州网上审批的推行进度与深度，可衡量政府推行网上行政审批的力度与决心。2015年各市州网上审批推行绩效得分见表3-1-8所示。

表3-1-8 网上审批推行绩效得分及排名

地区	已进驻部门	应进驻部门 ①	进驻率	绩效得分
兰州市	37	50	74.00%	0.64
嘉峪关市	41	50	82.00%	0.80
金昌市	21	49	42.86%	0.05
白银市	-	39	-	0.00
天水市	40	46	86.96%	0.89
武威市	41	45	91.11%	0.97
张掖市	39	45	86.67%	0.89
平凉市	38	41	92.68%	1.00
酒泉市	33	47	70.21%	0.57
庆阳市	28	35	80.00%	0.76
定西市	-	46	-	0.00
陇南市	33	38	86.84%	0.89
临夏州	-	43	-	0.00
甘南州	38	48	79.17%	0.74

注：白银市和临夏州没有专门的政务服务大厅建设，政府网站上只有在线办事栏目，该栏目内，虽然有办事的政府职能部门，但这些部门是无法真正实现网上审批的；定西市政府门户网站虽设有服务大厅，但该栏目内反映的只有市民办事和企事业办事的静态事项，相关职能部门也无法进行网上审批，故未能统计计算以上三市州网上审批单位的进驻率，绩效得分以0分计。

（6）公众体验

行政审批制度改革的重要目标是规范政府行权方式，为企业发展减负松绑，增强人民群众对改革获得感。就网上行政审批申报而言，课题组遴选一个审批项目（公司变更登记事项）进行网上体验，主要从办事指南准确性和能否实现在线申报两个角度对各市州网上审批情况进行体验评价。办事指南准确性主要包括是否公布设定依据、法定期限、承诺期限、办理地点、联系电话、监督电话、申请材料、收费标准和流程图等题项，公

① 参考各市州权责清单公布的部门数。

众体验评价流程图见图3-1-5所示。

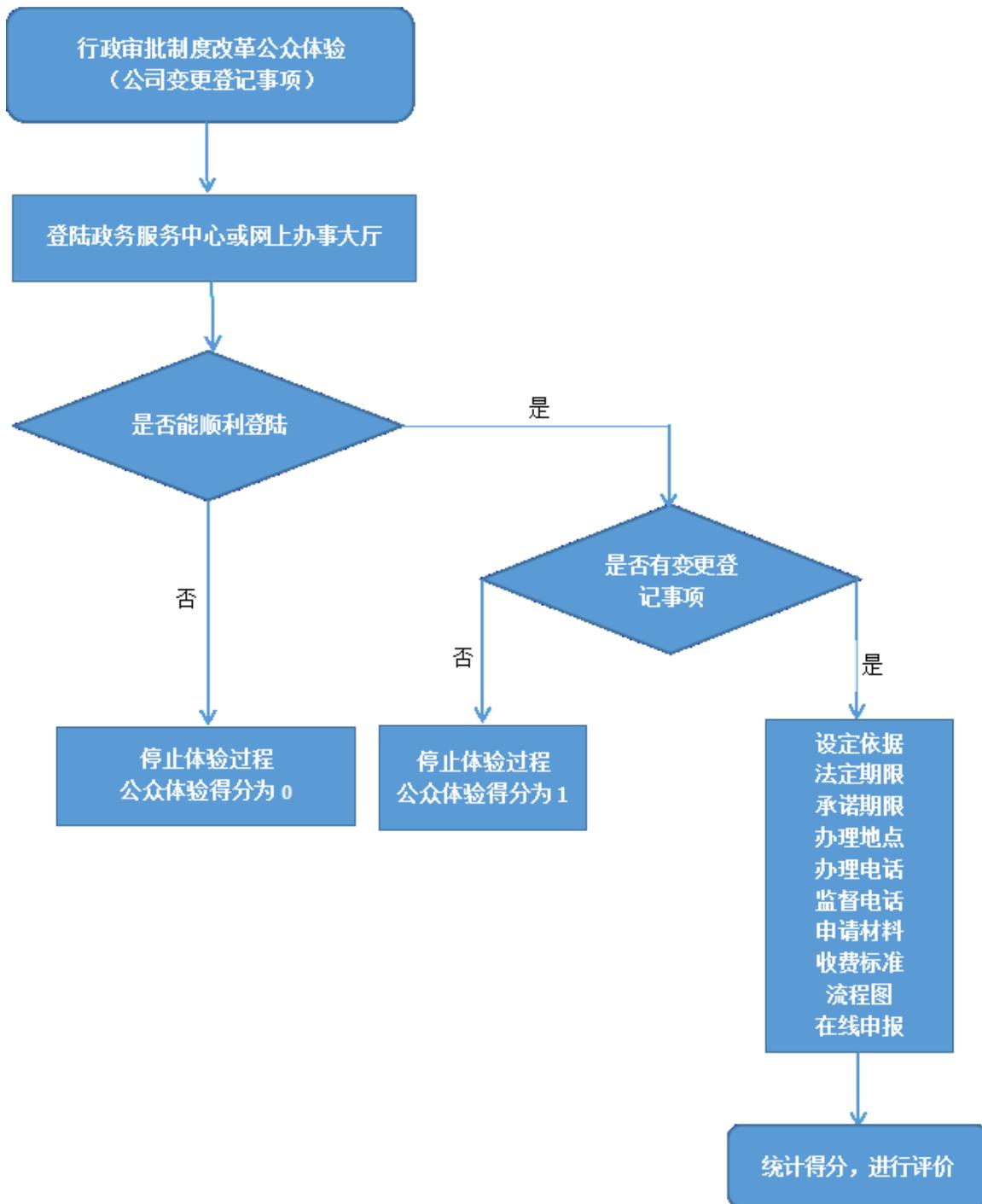


图3-1-5 公众体验评价流程图

各市州公众体验绩效得分见表3-1-9,各市州公司变更登记事项体验评价信息记录见表3-1-10。

表3-1-9 公众体验绩效得分

	网上 大厅	办 理 事 项	设 定 依 据	法 定 及 承 诺 期 限	办 理 地 点	办 理 及 监 督 电 话	申 请 材 料	收 费 标 准	流 程 图	在 线 申 报	合 计	绩 效 得 分
兰州市	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	11	0.92
嘉峪关	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.08
金昌市	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	12	1.00
白银市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
天水市	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	11	0.92
武威市	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	12	1.00
张掖市	1	1	1	2	0	0	1	1	0	0	7	0.58
平凉市	1	1	1	2	1	2	1	1	0	1	11	0.92
酒泉市	1	1	1	2	0	0	1	1	0	1	8	0.67
庆阳市	1	1	1	2	1	2	1	1	1	0	11	0.92
定西市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
陇南市	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.08
临夏州	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
甘南州	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	12	1.00

表3-1-10 公司变更登记网上审批体验信息记录

	设定依据	法定承诺期限	办理地点	办理监督电话	申请材料	收费标准	流程图	在线申报
兰州市	《公司法》、 《公司登记管理条例》	承诺：5 工作日	市政务服务中心工商局窗口： 兰州市城关区庆阳路 161 号民安大厦 B 塔 5 楼	0931-4818015 931-4818055	《公司登记(备案)申请书》、 《指定代表或者共同委托代理人授权委托书》及指定代表或委托代理人的身份证件复印件等 7 项材料	不收费	有，清晰	是
金昌市	《公司法》、 《公司登记管理条例》	法定：30 工作日 承诺：5 工作日	金昌市人民政府政务服务中心工商局窗口	0935-8325613 0935-8213277	《公司登记(备案)申请书》、 《指定代表或者共同委托代理人授权委托书》及指定代表或委托代理人的身份证件复印件等 8 项材料	变更登记费 100 元	有，清晰	是
天水市	《公司法》、《公司登记管理条例》	法定：7 工作日 承诺：7 工作日	市政府政务大厅	0938-8211089	《公司变更登记表》、委托书、公司章程及其他提交的材料	不收费	有，清晰	是
武威市	《公司法》、 《公司登记管理条例》	法定：20 工作日 承诺：7 工作日	武威市政务服务中心市工商局窗口	0935-2256357 0935-2223075	法定代表人签署的《公司变更登记申请书》；公司签署的《指定代表或者共同委托代理人的证明》等 7 项材料	不收费	有，清晰	是
张掖市	《登记管理条例》	法定：30 工作日 承诺：7 工作日	无	无	变更登记申请、具有法定资格证明或身份证明等 9 项材	不收费	无	否

	设定依据	法定承诺期限	办理地点	办理监督电话	申请材料	收费标准	流程图	在线申报
					料			
平凉市	《公司法》	法定：15 工作日 承诺：7 工作日	平凉市工商局 一楼大厅（平凉市崆峒中路 210 号）	0933—296348 0933—296363	公司法定代表人签署的《公司变更登记申请书》；公司签署的《指定代表或者共同委托代理人的证明》等 9 项材料	不收费	无	是
酒泉市	《登记管理条例》、《企业名称登记管理规定》	法定：15 工作日 承诺：7 工作日	无	无	公司章程、股东的主体资格证明或者自然人身份证明复印件等 12 项材料	不收费	无	是
庆阳市	《公司法》、《登记管理条例》	法定：15 工作日 承诺：7 工作日	庆阳市人民政府政务大厅	0934-8237501 0934-8237519	公司法定代表人签署的《公司变更登记申请书》、股东会或董事会决议等 10 项材料	不收费	有，清晰	否
甘南州	《公司法》、《公司登记管理条例》	法定：15 工作日 承诺：3 工作日	甘南州政务服务中心工商分厅	0941-8212304 0941-8212304	公司法定代表人签署的《公司变更登记申请书》、公司签署的《指定代表或者共同委托代理人的证明》等 6 项材料	变更登记费为 100 元	有，清晰	是

在本次公司设立变更事项审批申报体验过程中，嘉峪关市和陇南市政府门户网站设有政务服务中心或服务大厅，该政务服务中心或服务大厅运行良好，但服务大厅工商部门可办事项中没有公司变更登记这一事项的办事指南及申报信息；白银市没有专门的政务服务大厅建设，政府网站上只有在线办事栏目，该栏目内，找不到变更登记办理的指南及相关信息；定西市政府门户网站虽设有服务大厅，但该栏目内反映的只有市民办事和企事业办事的静态事项，办事指南缺乏，也无法进行网上申报；临夏州没有专门的政务服务大厅建设，政府网站上只有在线办事栏目，该栏目内，找不到变更登记办理的指南及相关信息，说明白银市、定西市和临夏州三个市州暂时还没有实现真正的网上审批。

5、简要结论与建议

通过本次评价，我们可以得到以下简要结论：第一、各市州在行政审批制度改革方面作了大量工作，但就政府网站反映的信息来看，各市州行政审批事项清理文件及重要事项公开还是存在不及时、不全面和不规范的问题，如没有全部公开评价年度内省级政府要求取消、调整和下放的所有审批事项目录；行政处罚信息不能以汇总方式集中公开等；第二，除基础性工作外，各市州政府行政审批制度改革在流程优化、服务优化等方面也有特色或亮点式的做法，如行政审批流程“车间式”管理模式和“流水线”作业方式的改进、第三方评估在行政审批工作任务中的引入以及“双随机”抽查制度的实行等，但这些亮点式做法尚未形成一套完整、成熟的体系，以便在全省范围内推广。第三，大部分市州正在积极展开网上审批推进工作，但也存在个别市州（如白银市、定西市和临夏州）无法办理网上审批情况，审批部门和审批事项未完全进驻网上政府服务中心的现象依然存在。

综合本次绩效考核结果可以看出，武威市、平凉市、兰州市和张掖市等市州在行政审批制度改革方面显现了更有效的作为。这一方面反应了相关市州在电子政务和信息公开方面的意识和成果，更重要的是说明了相关市州在行政审批制度改革领域作为的主动性和有效性。针对本次评价反映和表现出来的问题，课题组建议：

第一，以甘肃省政务服务网建设为基础，以信息技术为支撑，加载相应模块，督促具有审批职能的部门和审批事项进驻政务服务中心，加强网上政务服务中心建设，扩大

网上行政审批事项覆盖范围。网上行政审批通过审批流程优化实现政府行政审批标准化以及公民、企业与政府之间的网络互动。特别是此次绩效评价中排名较靠后的市州，虽然之前政务服务中心或网上大厅建设不到位，但此次可借助甘肃省政务服务网建设的平台，通过统一数据标准和格式的制定，建设基础数据库和数据中心，优化组合政府行政审批职能，学习借鉴其他市州的先进做法，发挥后发优势。

第二，在层级政府放权的基础上，建立部门协同放权机制，实现审批链条的彻底下放。本次绩效评价主要考察了各市州政府对县（市、区）政府的放权情况，除层级纵向放权外，同级部门间协同放权是目前行政审批制度改革的难点，即部门壁垒的破除，这就需要加强部门间合作与协同能力，实现部门互动办理。

第三，加大行政审批制度改革政策与内容的宣传力度，提升市场主体对改革的满意度。在政府门户网站、政务服务中心或网上大厅、编办、工商局等职能部门网站的明显位置公开与行政审批制度改革有关的文件或做法措施，尤其是对行政处罚信息的公开。同时，建立公民对网上审批行权进行评价的通道或窗口，让公民对行政审批制度改革的内容有充分了解的同时提升公民对改革工作的参与程度。

附表3-1-1 各市州取消调整和下放行政审批事项文件

地区	取消调整和下放行政审批事项的文件
兰州市	《兰州市人民政府关于公布市政府部门第十一批取消调整和下放行政审批项目的通知》兰政发[2015]101号
嘉峪关市	《嘉峪关市人民政府印发关于公布嘉峪关市承接落实省级政府部门第十五批中央在甘单位第九批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》嘉政发[2015]65号
金昌市	《金昌市人民政府办公室关于进一步取消调整和下放行政审批项目的通知》金政办发[2015]143号
白银市	《白银市人民政府关于公布市级政府部门第十批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》市政发[2015]78号
	《白银市人民政府关于公布市级政府部门第十一批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》市政发[2015]180号
天水市	《天水市人民政府关于公布市级政府部门第十一批取消调整和下放行政审批项目的决定》天政发[2015]21号
	《天水市人民政府关于公布市级政府部门第十二批取消调整和下放行政审批项目的决定》天政发[2015]60号
	《天水市人民政府关于公布市级政府部门第十四批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》天政发[2015]94号
武威市	《武威市人民政府办公室关于承接落实省级政府部门第十五批中央在甘单位第九批取消调整和下放行政审批项目等事项的通知》武政办发[2015]21号
	《武威市人民政府办公室关于承接落实省级政府部门第十六批中央在甘单位第十批取消调整和下放行政审批项目等事项的通知》武政办发[2015]117号
	《武威市人民政府办公室关于承接落实省级政府部门第十七批中央在甘单位第十一批取消调整和下放行政审批项目等事项的通知》武政办发[2015]213号
	《武威市人民政府关于公布市政府部门取消下放合并和暂停行政审批事项的决定》武政发[2015]28号
	《武威市人民政府关于公布市政府部门(单位)2015年第二批取消下放调整行政审批事项的决定》武政发[2015]211号
	《武威市人民政府关于公布市政府部门2015年第三批下放调整行政审批事项的决定》
张掖市	《张掖市人民政府关于公布市级政府部门第十一批省属驻张单位第六批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》张政发[2015]70号
	《张掖市人民政府关于公布市级政府部门第十二批省属驻张单位第七批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》张政发[2015]113号
	张掖市级政府部门第十三批调整下放行政审批项目21项(下放6项、承接15项),省属驻张单位第八批取消行政审批项目23项,市级政府部门取消和调整其他事项32项(取消6项,下放5项,承接21项)(编办网)
平凉市	《平凉市人民政府关于公布市级政府第九批取消调整和下放行政审批项目的决定》平政发[2015]39号
	《平凉市人民政府关于公布市级政府第十批取消调整和下放行政审批项目的决定》平政发[2015]79号
	《平凉市人民政府关于公布市级政府第十一批取消调整和下放行政审批项目的决定》平政发[2015]99号

地区	取消调整和下放行政审批事项的文件
酒泉市	《酒泉市人民政府关于公布市级政府部门驻酒单位 2015 年第二批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》酒政发[2015]134 号
	《酒泉市人民政府关于公布市级政府部门驻酒单位 2015 年第三批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》酒政发[2015]133 号
	《酒泉市人民政府关于公布市级政府部门驻酒单位 2015 年第四批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》酒政发[2015]230 号
庆阳市	《庆阳市人民政府关于公布市政府第十二批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》庆政发[2015]46 号
	《庆阳市人民政府关于公布市政府第十三批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》庆政发[2015]46 号
	《庆阳市人民政府关于公布市政府第十四批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》庆政发[2015]46 号
定西市	《定西市人民政府关于公布市级政府部门及省驻定单位 2015 年第一批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》定政发[2015]17 号
	《定西市人民政府关于公布市级政府部门及驻定单位第七批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》(编办网)
	《定西市人民政府关于公布市级政府部门及驻定单位第八批取消调整和下放行政审批项目等事项的决定》(编办网)
陇南市	《陇南市人民政府关于公布市级政府部门及省驻陇南单位第九批取消和调整行政审批项目等事项的决定》陇政发[2015]21 号
	《陇南市人民政府关于公布市级政府部门及省驻陇南单位第十批取消和调整行政审批项目等事项的决定》陇政发[2015]45 号
	《陇南市人民政府关于公布市级政府部门及省驻陇南单位第十批取消和调整行政审批项目等事项的决定》(编办网)
临夏州	《临夏回族自治州人民政府关于承接省级政府部门第十五批中央在甘单位第九批取消调整和下放行政审批项目等事项的通知》
	《临夏回族自治州人民政府关于承接省级政府部门第十六批中央在甘单位第十批取消调整和下放行政审批项目等事项的通知》(编办)
甘南州	《甘南藏族自治州人民政府关于公布州级政府部门承接省政府第十五批取消调整和下放行政审批项目等事项的通知》州政发[2015]47 号
	《甘南藏族自治州人民政府关于公布州级政府部门承接省政府第十六批取消调整和下放行政审批项目等事项的通知》(编办)
	《甘南藏族自治州人民政府关于公布州级政府部门承接省政府第十七批取消调整和下放行政审批项目等事项的通知》州政发[2015]100 号

附表3-1-2 各市州行政审批制度改革特色创新评价关键事件

兰州市	<p>1.针对行政审批和政务服务工作新要求，围绕服务内容和方式做“加法”，打造集成式统一平台实现“只进一个门，办成一揽子事”；围绕审批事项和前置要件做“减法”，依法减少事项、合理减少要件、大幅减少环节、全面压缩时间，无前置条件事项全部实现即收即办；围绕并联审批和模块审批做“乘法”，推行“先入式”服务、“容缺式”受理、“模块化”联审、流水线“作业”，对重大项目先期辅导，部分要件审查可容缺失、限期补齐；围绕流程再造和要件共享做“除法”，实现内容的精确化、程序精简化、流程精准化、服务精细化。</p> <p>2.引进 ISO9001 国际质量管理体系和电子政务监察系统，实现政务服务由结果监管向过程监管转变，提升服务质量。</p> <p>3.对“兰州市行政审批服务系统”进行升级改造，横向实现与各部门互联互通、信息共享；纵向在做好与省上有关部门对接的同时，将市级审批平台向县（区）、乡镇（街道）、村（社区）延伸，形成全市“一个平台一张网”的模式，逐步实现五级联动、市区一体。</p> <p>4.强宣传引导。市编办通过兰州日报、兰州机构编制网等媒体对市政府部门取消调整和下放行政审批项目进行及时宣传。会同政务服务中心，要求各单位将涉及本部门取消和下放的事项在政务服务中心窗口、部门网站或单位的显著位置予以公开，接受社会监督。</p>
嘉峪关市	<p>1.进一步优化审批流程，将行政审批项目全部纳入市政务服务中心办理，采取“一个窗口受理、一次性告知、一站式审批、一条龙服务、一次性收费、一个时限办理”的运行机制，严格执行限时办理、首问责任、“绿色通道”、服务承诺、责任追究、跟踪监管等制度，提高审批效率。</p> <p>2.开展“四查”和“三个强化”活动、完善制度、缩短环评审查审批时间、严格内部监督等措施，规范建设项目环评审批。</p> <p>3.对部门职能和监管流程进行整合重组，提升监管效能，实现市场监管领域行政审批、检验检测、举报投诉、执法办案、全程监测五个统一。通过优化行政审批流程，在一个窗口办理所有相关审批事项，减少办事环节，缩短审批时限。通过整合多部门的咨询、举报、投诉处理资源，建立统一、便捷、高效的消费者投诉举报平台，实现服务与监管效能“双提升”。</p>
金昌市	<p>政府网站、编办、政务服务中心等部门网站中没有收集或抓取到能反映金昌市行政审批制度改革特色做法的报道、新闻或消息。</p>
白银市	<p>1.以“四个协同推进”（事项清理和流程再造协同推进，市级中心与县乡村中心协同推进，制度建设与强化执行协同推进，“一张网”建设与政务服务协同推进）为工作思路，实施审批服务事项流程再造。按照一般事项实行一审一核，复杂事项承办审核决定三级审批的原则，借力编办权力清单、责任清单清理工作，对逐个事项的设立依据、办事程序、办事资料、审批环节、办事时限逐项审查，压缩审批时限、压缩审批环节、压缩申报材料，制定每一个事项的每一个办事环节、办事资料、办事程序、办理时限标准化操作规程。</p> <p>2.推进“两集中、三到位”。中心对市政府 46 个（含二级单位）承担审批和服务职能的部门单位就整合行政审批服务职能，设立、更名、合署（加挂）设置行政审批服务科涉及业务与各部门单位进行对接。</p> <p>3.建立市政府部门“四单一网”。</p> <p>4.以标准化促进规范化，积极推进行政权力运行由“串联”审批向“并联”审批转变。加快建立省、市、县三级联动审批机制，整合部门业务专网资源，实现数据信息深度融合，强化监督检查和责任追究。按照市政府的统一部署，研究制定规范市政府部门证照管理工作方案，清理规</p>

	范增加企业负担的各类证照，推动解决“多头办证”、“重复交叉办证”等问题。
天水市	<p>1.制定并发布实施《天水市人民政府办公室批转市编办等部门关于合理划分投资项目管理权限做好协同放权工作意见的通知》，做好部门主动协同放权工作。市、县区相关部门依据省、市发展规划和市、县区政府议定事项，或上级行业主管部门的批准意见，审查办理相关的前置手续，不再要求必须有发展改革部门的“立项”批复。</p> <p>2.强化监督检查。在下放行政审批事项同时，按照权力和责任同步下放，调控和监管同步强化的原则，县区政府、市级相关部门强化权力下放后的监管意识，切实承担起监管责任。建立健全电子监察平台，对进入政务大厅的行政审批事项纳入电子监察系统，形成有效的监察体系。建立健全内部监督机制，明确各层级监督责任，重点检查申请人知情权落实情况、审批时限执行情况、违规操作及不当行为情况等。建立健全申请人评议制度，向社会公布本部门举报投诉电话、电子邮箱等，主动接受社会监督。</p>
武威市	<p>1.推进办件材料数字化及行政审批“两集中、两到位”，市、县区政府部门的所有审批事项进驻政务服务中心集中办理，在乡镇、街道建立了便民服务中心。完成了政务信息公开应用系统、行政审批业务应用系统、电子监察应用系统建设，建成了“12345”便民服务中心，实行“集中受理、统一分办、限时办结、过错问责”的运行机制，通过来电、来访、网络、短信等方式，及时受理和转办群众反映的各类问题。</p> <p>2.推广“双随机”抽查制度进一步规范事中事后监管，印发《武威市推广随机抽查规范事中事后监管实施方案》，包括制定随机抽查事项清单；建立“双随机”抽查机制；健全随机抽查的程序规定；合理确定随机抽查的比例和频次；强化抽查结果运用；建立统一的市场监管信息平台；建立健全市场主体诚信档案、失信联合惩戒和黑名单制度；开展联合抽查，大力推广随机抽查，创新监管方式。</p> <p>3.推行网上并联审批，构建网上统一监控和查询平台，建立“绿色通道”审批机制，实行专人代办和系统服务。</p> <p>4.强力推进“两集中、两到位”，在坚持内设机构、科级职数和人员编制“三个不突破”的前提下，各行政审批部门整合内部科室职能，将本部门分散在两个或者两个以上科室的行政审批服务职能向一个科室集中，成立集中行使审批服务职能的“行政审批科”，行政审批科向政务服务中心集中，实行整建制进入中心运作；所有审批服务项目进中心到位，中心窗口成为部门实施行政审批和行政服务的唯一窗口，集中办理行政审批、行政服务、收费业务；审批权限到位，部门对窗口首席代表充分授权，使“接待型窗口”成为“审批服务窗口”。</p> <p>5.进一步细化量化行政处罚自由裁量标准。严格执行罚缴分离和收支两条线管理制度，对全市罚没收入收支管理情况进行了专项检查。不断创新行政执法监督方式，建立了依法行政工作实绩档案管理制度、政府法制监督与行政监察联动工作制度以及重大行政处罚案件备案制度和“双随机”抽查机制，使规范行政执法行为常态化、长效化。</p>
张掖市	<p>1.选择试点，制定并发布实施《张掖市人民政府关于批转山丹县简政放权深化行政审批制度改革试点工作方案的通知》，深入推进行政审批制度改革。</p> <p>2.探索差别化放权，针对县区经济发展水平和行政审批事项承接能力有差异的实际，在充分调研论证基础上，先行试点，积极探索行政审批事</p>

	项差别化放权。
	3.积极推行行政审批制度改革第三方评估，并将第三方评估引入行政审批各项工作任务中，加强对简政放权政策落实的有效监督，不断提高政府公信力。
平凉市	1.健全行政审批制度改革保障机制。制定《审改领导小组工作规则》和《审改领导小组办公室工作规则》，明确行政审批制度改革工作的主要职责及规范运行的相关工作制度；制定《平凉市行政审批事项目录管理办法》和《平凉市行政审批监督管理实施办法（试行）》，建立动态评估机制，强化对行政审批工作的监督管理；制定了《政务服务中心运行管理办法》和《政务服务中心管理制度》，考评各单位日常效能建设基础性工作，强化行政效能监察的结果运用；制定了《工作人员 AB 岗制度》、《首问责任制度和限时办理制度》等工作制度，严明作风纪律，确保用制度管人、用制度办事、用制度约束权力。
	2.制定公布并实施《平凉市人民政府办公室关于印发平凉市行政审批事项并联审批管理办法的通知》，建立并联审批机制，全面推行并联审批。平凉市并联审批机制表现出并联重点明确、运行机制完善、责任分工具体、监督管理到位四个特点。
	3.制定并发布实施《平凉市人民政府办公室关于印发平凉市综合电子监察管理办法（试行）的通知》，加强监督管理，建成电子监察系统，全市除涉密外的行政审批事项及相关制度规定都通过政府门户网站、市机构编制网和部门网站公开发布，主动公开部门行政审批“权力清单”，接受社会监督。
	4.构建机制规范，制定印发了《关于深入推进行政审批制度改革的实施意见》、《深入推进行政审批制度改革工作实施方案》、《平凉市行政审批事项目录管理实施办法》和《平凉市行政审批事项监督管理实施办法》等政策性文件，下发了《关于进一步加强行政审批事项管理的通知》和《关于进一步推进行政审批事项集中办理提高行政审批效能的通知》，强化协调调度，着力统筹推进，科学规范的审改工作推进机制进一步形成。
	5.提升服务抓管理，全面公开行政审批事项及有关管理规定，大力推行“阳光审批”、集中审批，建成了市、县（区）标准化政务服务中心和 102 个乡镇便民服务中心，实现了市县乡三级政务服务体系全覆盖，较好地解决了部门和基层政府联系服务群众“最后一公里”问题。
	6.围绕增强改革实效，同步推进配套改革，探索政府向社会组织转移职能的办法，把一些事务性管理职能和公共服务职能转移给社会组织，优化社会事务管理与服务机制，完善政府向社会力量购买服务机制，逐步扩大政府购买范围，提高政府行政效能
酒泉市	1.积极承接下放事项 确保工作落到实处。一是做好宣传工作；二是加强业务培训；三是优化服务。持做到“一口清”、“一审准”，向企业和群众提供电话预约、办件指导、上门帮扶、全程帮办、绿色通道等服务，各个环节严格压缩办理时限。
	2.实行标准化管理落实制度，在具体服务中心，公布窗口服务承诺；梳理了审批事项办理流程；全面公开并严格落实首问责任、AB 岗工作制等之前出台和施行的 36 项管理制度；摸排廉政风险点 2357 个，建立覆盖全员的层级廉政责任体系；借助科技手段，对窗口网络光纤分段实行选择性限制。

	<p>3.借助行政效能电子监察系统，统一安装了摄像头、拾音器、评价器、查询机等硬件设施，对所有窗口、分中心办理的服务事项异常情况以红、黄、绿灯的形式进行预警催办，采用时限倒逼的方式，保障了正常办件。建成了政务信息服务平台，开通了中心网站，设定了网上咨询、申报、查询、投诉等在线服务功能，实现了窗口与服务对象间直接的沟通和互动；依托全市信息资源网络整合，打通了省市县三级网络政务平台，加快推进市、区窗口与各部门之间的网上审批步伐，开通了便民利民的新渠道，减少了群众往返跑路的现象。</p> <p>4.积极推进和实行重大项目并联审批服务，积极推进“并联审批”服务流程。研发了网上审批模块，加快了网上审批速度。增设了“重大项目并联审批岗”和“金融类项目服务岗”及便民自助服务区，积极探索推行中小企业代办服务。按照“窗口受理、抄告分送、牵头负责、并联审批、限时办结、特事特办”的运行机制，以承诺时限为准，同时开展工作，同步审查要件，同时进行审批和许可，对材料齐全、符合法定要求的即受即办，采用时限倒逼方式保证正常办结。</p>
庆阳市	强化监督管理，制定印发了《庆阳市新设行政审批事项审核论证评估制度》、《庆阳市行政审批制度改革专家评审组工作办法》等措施制度，健全完善了行政职责体系和问责制度，切实加大对行政审批事前审核论证、事中和事后的监管。
定西市	放管结合，强化监督，加大后续监管。市审改办严格按照《定西市行政审批监督管理办法（试行）》，切实加强了行政审批监督管理特别是后续监管工作。按照“谁审批、谁负责、谁监管”的原则确定后续监管主体，多次开展工作督查。
陇南市	建立“一个窗口受理、一站式审批、一条龙服务、一个窗口收费”的运行机制，健全行政审批、公共服务、政务公开、行政投诉四项服务功能。
临夏州	进一步修改完善《临夏州行政审批项目监督管理办法（试行）》，确保行政审批制度改革工作和推进政府职能转变落到实处。
甘南州	全省乃至西北五省区首张“三证合一”营业执照在甘南州诞生。

（二）政府创新促进地方发展：“精准扶贫”工作绩效评价

“反贫困”一直是我国经济增长与社会发展领域的重要议题，是一项系统工程。中共十八届五中全会提出，“到二〇二〇年，我国现行标准下农村贫困人口实现脱贫，贫困县全部摘帽，解决区域性整体贫困”，从国家层面提出了下一步“反贫困”的战略目标。如何在创新、协调、绿色、开放和共享的发展理念之下实现“精准脱贫”的战略目标是我国各级政府面临的严峻挑战和发展机遇。

2014年1月中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于创新机制扎实推进农村扶贫开发工作的意见》，2014年5月国务院扶贫开发领导小组办公室印发《建立精准扶贫工作机制实施方案》，对“精准扶贫”工作的战略布局、总体设计、实施方案进行了统一部署。

作为西部欠发达地区省份，甘肃省面临更为艰巨的扶贫任务。根据国务院扶贫开发领导小组办公室2012年3月在其官方网站发布的《国家扶贫开发工作重点县名单》^④（截至目前该名单的最新一次调整），在全国592个国家级贫困县中，甘肃省共有43个，占7.3%，西部省份375个，甘肃省占11.5%。2015年6月，甘肃省出台了《关于扎实推进精准扶贫工作的意见》及17个专项方案，形成了“1+17”的精准扶贫工作方案，各市州在此框架下积极响应，按照对象、目标、内容、方式、考评、保障“六个精准”的要求全面推进“精准扶贫”工作。

本部分，课题组在“政府创新与发展”的视角之下，紧密回应十八届五中全会提出的发展理念与奋斗目标，从全省重点推进的“精准扶贫”工作切入，基于网络公开信息对甘肃省14个市州“精准扶贫”工作的战略性规划与定位、实施步骤与特色创新等方面进行绩效评价。

1、评价信息来源

评价信息主要来自甘肃省各市州政府门户网站，同时以甘肃省政府门户网站、甘肃扶贫网和甘肃政务服务网作为支撑性信息来源对数据进行了补充，利用百度搜索引擎并设置检索规范对所收集的数据质量进行多渠道甄别和检验，如表3-2-1所示。

^④ <http://www.askci.com/news/data/2014/10/17/16628c2pb.shtml>

表3-2-1 甘肃省各市州“精准扶贫”工作绩效评价数据来源

网站名称	链接地址
甘肃省人民政府	http://www.gansu.gov.cn/
甘肃扶贫	http://www.fupin.gov.cn/
甘肃政务服务网	http://www.gsgs.gov.cn/
甘肃统计信息网	http://www.gstj.gov.cn/w/Default.htm
兰州市政府	http://www.lz.gansu.gov.cn/
嘉峪关市政府	http://www.gsbyg.cn/structure/index.htm
金昌市政府	http://www.jc.gansu.gov.cn/
白银市政府	http://www.baiyin.cn/
天水市政府	http://www.tianshui.gov.cn/
武威市政府	http://www.wuwei.gansu.gov.cn/
张掖市政府	http://www.zhangye.gov.cn/Index.html
平凉市政府	http://www.pingliang.gov.cn/
酒泉市政府	http://www.jiuquan.gov.cn/
庆阳市政府	http://www.zgqingyang.gov.cn/
定西市政府	http://www.dingxi.gov.cn/portal/index.htm
陇南市政府	http://www.longnan.gov.cn/
临夏州政府	http://www.linxia.gov.cn/
甘南州政府	http://www.gn.gansu.gov.cn/
百度搜索	https://www.baidu.com/

2、评价思路与方法

本研究是基于网络公开文本信息与统计数据开展的绩效评价。依据“政府创新与发展”的评价视角，将“政府创新促进地方发展”作为绩效评价的核心价值判断标准，对2015年甘肃省各市州开展“精准扶贫”工作的绩效进行评价。课题组以“精准扶贫”、“精准脱贫”、“贫困”等为关键词对甘肃省扶贫网、统计信息网、省政府门户网站、14个市州政府门户网站所公布的信息进行检索、浏览和归类，筛选国家、省级相关政策文件作为研究基础和支撑，构建指标体系，主要制度文件见表3-2-2。

表3-2-2 构建评价体系参阅的制度文件

支撑性制度文件	
1	《中国共产党第十八届中央委员会第五次全体会议公报》
2	《关于创新机制扎实推进农村扶贫开发工作的意见》(中办发〔2013〕25号)
3	《中国农村扶贫开发纲要(2011—2020年)》
4	《关于印发<建立精准扶贫工作机制实施方案>的通知》(国开办发〔2014〕30号)
5	《国务院办公厅关于进一步动员社会各方面力量参与扶贫开发的意见》(国办发〔2014〕58号)
6	《国务院办公厅关于印发农村残疾人扶贫开发纲要(2011-2020年)的通知》(国办发〔2012〕1号)
7	《国务院办公厅转发扶贫办等部门关于做好农村最低生活保障制度和扶贫开发政策有效衔接扩大试点工作意见的通知》(国办发〔2010〕31号)
8	《国务院办公厅转发民政部等部门关于进一步加强扶助贫困残疾人工作意见的通知》(国办发〔2004〕76号)
9	《习近平总书记中央扶贫开发工作会议重要讲话》
10	《关于全省贫困县党政领导班子和领导干部经济社会发展实绩的考核办法》(省双联办〔2015〕)
11	《甘肃省农村扶贫开发条例》(省人大〔2012〕58号)
12	《甘肃省人民政府办公厅关于动员和鼓励社会各方面力量参与扶贫开发的实施意见》(甘政办发〔2015〕76号)
13	《王三运关于以精准扶贫实现精准脱贫的讲话》
14	《关于印发<甘肃省精准扶贫大数据平台信息采集工作方案>的通知》(甘开办发〔2015〕66号)
15	《关于印发<甘肃省建立精准扶贫工作机制实施方案>的通知》(甘开发〔2014〕3号)

在政府创新促进地方发展的主题之下，主要从“信息公开”、“战略定位”、“力量整合”、“减贫富民”四个维度考察“精准扶贫”工作绩效，如图3-2-1所示，评价体系见表3-2-3。

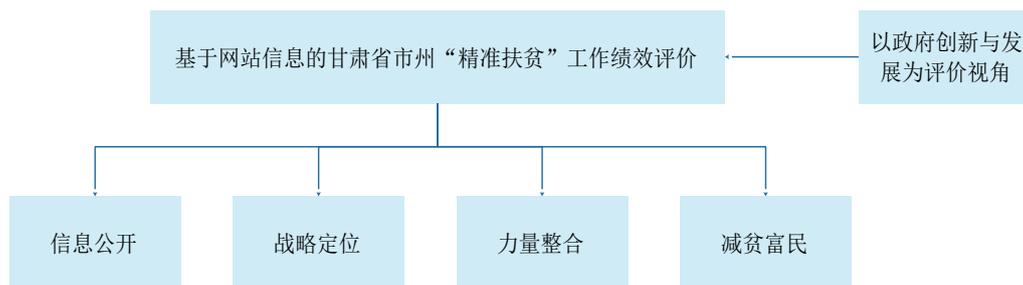


图3-2-1 “精准扶贫”工作绩效评价维度

表3-2-3 精准扶贫工作绩效评价体系

评价维度	指标	定义与测量	主要信息依据	
基础评价： 信息公开	配套方案网络公开程度	网络检索可获得全文的文件占出台政策文件总数的比例	各市州出台的配套方案与支撑性政策文件	
核心 维度	战略 定位 50%	目标清晰程度	内容分析（专家评价）	各市州实施方案
		目标具体程度	内容分析（专家评价）	
		扶贫预期进度	承诺减少贫困人口数与该地贫困人口总数的比例	
		战略规划的可性性	内容分析（专家评价）	
		战略规划具体程度	内容分析（专家评价）	
	力量 整合 30%	财政投入	2015年扶贫专项预算数与贫困人口总数之比	年度市级预算公开
		多元参与程度	各社会主体扶贫投入	新闻报道检索
减贫 富民 20%	特色产业匹配度	特色产业与本地实际相结合的程度（专家评价）	相关工作总结、阶段性报告、新闻报道	
	贫困人口就业培训	2015年新增贫困人口就业人口数		

其中，信息公开是评价的基础，甘肃省出台精准扶贫“1+17”方案和配套政策后，各市州均结合地方实际相应出台实施方案与配套政策，对目标、重点、步骤方法等内容进行统筹和部署。考察各地实施方案在网络的全文公开程度，一方面作为本部分整体评价的信息获得性检验，同时也回应总报告基于网站信息开展评价的引导性目的，促进地方政府信息公开。

“战略定位”是本次评价的核心维度。由于甘肃省各市州贫困问题程度差异较大，能否实现“精准”，关键在于首先从地方战略层面对关键性问题进行清晰的界定，找准位置，确立目标并制定行之有效的实施步骤与方法。该维度的评价以实施方案文本为样本进行内容分析，共有“扶贫目标的清晰程度”、“扶贫目标的具体程度”、“扶贫雄心”、“步骤与方法的可行性”和“步骤与方法的具体程度”5个指标组成。其中，“扶贫预期进度”用政府公开承诺2015年减少贫困人口数占该地贫困总人口数的比例进行测量，表征政府反贫困的决心。其他指标均由专家进行打分，采用李克特量表对目标与实施步骤进行感知性打分。

“力量整合”考察政府推进“精准扶贫”工作过程中整合资源的能力，侧重对政府投入和动员能力的评价。由“2015年扶贫专项预算数与贫困人口总数之比”和“多元主体参与扶贫的程度”两个指标进行评价。其中，专项预算投入主要通过公开的统计数据直接计算；参与程度的测量采用“关键事件法”进行评价。

“减贫富民”重点考察“精准扶贫”的实施效果。通过信息收集与整理，课题组考虑各地出台实施方案的时间均在2015年下半年，脱贫最终效果尚未显现，所以侧重考察将会产生减贫富民效果的关键措施，由“特色产业与本地实际相匹配的程度”和“贫困人口就业”两个指标测量，偏重对状态的评价。匹配度采用内容分析的方法，李克特5级量表由专家进行打分；“新增贫困人口就业数”这一指标数据通过网络很难直接获得，课题组选择“贫困人口就业培训”这一关键事件作为代理指标，间接衡量贫困人口的就业促进情况。

根据重要性程度，采用德尔菲法组织专家对核心维度赋权重。由于指标体系包括来自统计数据的定量指标和来自关键信息的质性指标，标准化后按照K-均值聚类方法对各市州绩效进行等级划分，不再求和计算总分。具体等级含义为：“A”表示“优秀”；“B”表示良好；“C”表示“合格”；“D”表示“不尽人意”；“U”表示“无法通过互联网信息直接识别，课题组成员与专家无法进行判断”。

信息公开程度的评价为甘肃省14个市州“精准扶贫”工作绩效等级划分提供依据。未出台实施方案、未公开实施方案的地州将划分至“无法直接识别（U）”的类别，并通过网络搜寻相关间接信息进行佐证，给出一般性评价。“目标清晰具体”、“步骤方

法可行具体”和“特色产业匹配度”三项指标通过专家评价的方法进行测量，课题组邀请了本研究领域学者、媒体记者与课题组成员按照1:1:1结构共同组成评价专家（共15人），指标得分为专家打分的平均结果。

3、评价结果

基于网站信息，根据各指标测量，课题组得到甘肃省14个市州“精准扶贫”工作绩效等级，如表3-2-4。

表3-2-4 甘肃省14个市州“精准扶贫”工作绩效等级

	政府创新促进地方发展：甘肃省各市州“精准扶贫”工作绩效等级					
	信息公开	战略定位	力量整合	减贫富民	总等级	
兰州市	A	U	A	A	A	优
嘉峪关市	U	U	B	A	B	良
金昌市	A	A	A	C	A	优
白银市	C	B	A	B	B	良
天水市	C	A	B	B	B	良
武威市	D	U	B	B	C	中
张掖市	C	C	C	B	C	中
平凉市	C	B	B	B	B	良
酒泉市	U	C	C	B	C	中
庆阳市	D	U	A	A	B	良
定西市	A	C	B	A	B	良
陇南市	C	B	A	B	B	良
临夏州	B	U	C	B	C	中
甘南州	B	B	A	B	B	良

4、结果分析

(1) 评价基础：信息公开

表3-2-5呈现各市州出台实施方案与配套政策的网络全文公开情况。

表3-2-5 甘肃省各市州出台“精准扶贫”配套政策网上公开统计

	“精准扶贫”共 出台政策组合	“精准扶贫”出 台政策总数量	实施方案 全文公开	网络公开全文 的政策数量	比例	等级
兰州市	“1+21”	22	0	5	0.2273	A
嘉峪关市	0	0	0	0	—	U
金昌市	“1+9”	10	1	3	0.3000	A
白银市	“1+18”	19	1	1	0.0526	C
天水市	“1+18+八方面 的专项作战图”	18	1	1	0.0556	C
武威市	“1+17+2”	20	0	0	0.0000	D
张掖市	“1+19”	20	1	1	0.0500	C
平凉市	“2+19”	21	1	1	0.0476	C
酒泉市	—	—	1	3	—	U
庆阳市	“1+20”	21	0	0	0.0000	D
定西市	“1+16+5”	22	1	8	0.3636	A
陇南市	“1+19”	20	1	1	0.0500	C
临夏州	“1+17”	18	0	2	0.1667	B
甘南州	“1+18”	19	1	2	0.1053	B

注：①据检索信息所知，嘉峪关市是全省唯一一个不纳入扶贫考核的地级市，这可能是通过网站无法获得该市出台“精准扶贫”相关政策信息的原因。因此，将该市划分为“无法直接识别（U）”的类别。②等级根据“K-均值”聚类法进行划分。

由表3-2-5可见，在甘肃省出台“1+17”精准扶贫实施方案和配套政策之后，除嘉峪关市之外，各市州均结合实际情况与扶贫难度相应出台了组合性政策配套。其中，处于统领性地位的文件是各地精准扶贫工作实施方案。兰州市、嘉峪关市、武威市、庆阳市、临夏回族自治州未通过互互联网将其实施方案全文发布。定西市、金昌市、兰州市在政策公开方面表现较好。同时，虽然兰州市和临夏州由于全文发布的政策文件数占出台相关政策文件总数的比例较高，信息公开总体而言表现不错，分别位于A等级和B等级，但是这两个市州并未公开更为核心的实施方案全文，还应进一步提升公开程度。

（2）战略定位

表3-2-6呈现了各市州“战略定位”维度的表现。由于本部分的分析主要基于各市州实施方案文本，根据信息公开部分的梳理，尚未公开全文的市州有兰州市、嘉峪关市、武威市、庆阳市、临夏州，在此框架下划入“无法直接识别（U）”等级，并通过来自

网络的间接佐证性信息给出一般评价。

表3-2-6 各市州战略定位指标得分与等级（基于实施方案文本）

	目标清晰程度	目标具体程度	战略规划可行性	战略规划具体程度	扶贫预期进度	等级
兰州市	《兰州市精准脱贫、推进全面小康社会建设方案》(网络未公开全文)				0.8602	U
嘉峪关市	不纳入全省考核，未出台				—	U
金昌市	4.4286	4.4286	4.4286	4.4286	0.8082	A
白银市	4.4286	4.4286	4.4286	4.4286	0.1749	B
天水市	4.5714	4.5714	4.5714	4.5714	0.3600	A
武威市	“1+17+2”精准扶贫三年规划和实施方案（网络未公开全文）				—	U
张掖市	4.4286	4.4286	4.4286	4.4286	—	C
平凉市	4.2857	4.2857	4.2857	4.2857	0.1994	B
酒泉市	4.2857	4.2857	4.2857	4.2857	—	C
庆阳市	1个意见20个专项方案（网络未公开全文）				—	U
定西市	4.4286	4.4286	4.4286	4.4286	—	C
陇南市	4.4286	4.4286	4.4286	4.4286	0.2097	B
临夏州	“1+17”精准扶贫政策措施和实施方案（网络未公开全文）				—	U
甘南州	4.4286	4.4286	4.4286	4.4286	0.2385	B

注：①目标和实施步骤的四个指标得分为15位专家打分后进行平均的结果。②扶贫预期进度由目标中承诺2015年减少贫困人口数除以该地贫困总人口数，“—”表示按照课题组设定检索规则无法通过互联网络获得相关数据，无法计算。③各指标标准化后按照“K-均值”聚类法进行等级划分。

未公开实施方案的市州无法在上述框架下进行文本分析，基于该情况，课题组通过网络检索其他相关信息（新闻报道、工作总结等），对关键事件进行提炼，作为证据性材料，进行分析。如表3-2-7所示。

表3-2-7 （未公布实施方案全文）各市州战略定位一般性评价

来自网络的信息支撑和佐证	一般性评价
<p>兰州市： 2015 年要实现 91 个贫困村整村脱贫 贫困发生率将降到 2% 以下，实现全市整体脱贫 出台 39 项扶贫优惠措施 榆中县 15 年的扶贫攻坚目标是完成 49 个村整村脱贫，涉及 14 个乡镇、286 个社、6686 户，年内减少贫困人口 2.56 万人，农民人均纯收入达到 6500 元，实现全县整县脱贫 全市 5010 户改造任务，其中新区 380 户，由新区直接报省建设厅，全市实际危房改造 4630 户。目前，已全部开工，开工率 100%，全部竣工，竣工率 100%。 (2015.12.4)</p>	A
<p>嘉峪关市： 我市实施分布式光伏扶贫项目和正大四位一体的扶贫模式 进一步加快城乡一体化建设，总结“正大模式”、农民专业合作社等好的经验和做法 依托企业开展精准扶贫工作 我市实施分布式光伏扶贫项目和正大四位一体的扶贫模式</p>	B
<p>武威市： 为了加大精准扶贫力度，武威市委调整了市、县区扶贫攻坚协调推进领导小组，由市、县区委书记任组长，进一步加强对扶贫工作的组织领导 实施动态管理、推行挂图作业 4 个关键环节，全力实施“百片千村”扶贫攻坚工程，盯住省上在武威市划定的 16 个特困片带、27.87 万贫困人口 今年（2015 年）贫困户新建 2.8 万亩设施农牧业、5 万亩特色林果业</p>	A
<p>庆阳市： 中共庆阳市纪委关于全市精准扶贫大数据平台建设中不作为慢作为问题的通报 先后出台了《关于贯彻落实陕甘宁革命老区脱贫致富座谈会议精神全力打好扶贫攻坚战的实施方案》《贯彻落实省委省政府〈关于进一步支持革命老区脱贫致富奔小康的意见〉的实施方案》 以 537 个贫困村为主战场，在去年建档立卡信息的基础上，全市组织 7000 多名干部重新进行核查，将因灾、因学、因病等返贫的 4 万人纳入建档立卡系统，将已经达到脱贫标准的 12.77 万贫困人口</p>	A
<p>临夏回族自治州： 建立专门性网站：临夏扶贫信息网 明确 8 县（市）脱贫时序，2016 年临夏市率先脱贫，2017 年积石山、东乡、广河县实现脱贫，2018 年康乐、和政、临夏县实现脱贫，2019 年永靖县实现脱贫 我市实施分布式光伏扶贫项目和正大四位一体的扶贫模式</p>	B

（3）力量整合

“扶贫专项财政预算数”主要反映政府在扶贫工作中的基础性投入，“多元参与程度”则反映社会各主体在政府引导下的扶贫力量的贡献。表3-2-8呈现了甘肃省各市州在

“力量整合”维度的具体表现。

表3-2-8 甘肃省各市州精准扶贫工作力量整合绩效等级

	扶贫专项 财政预算数	多元参与程度		等级
		关键事件检索量	关键事件捐资总额	
兰州市	5300 万	30	498.350	A
嘉峪关市	—	34	158.675	B
金昌市	—	49	535.005	A
白银市	—	21	893.800	A
天水市	—	36	115.000	B
武威市	—	26	270.000	B
张掖市	—	21	46.820	C
平凉市	—	38	297.000	B
酒泉市	—	33	70.2	C
庆阳市	—	30	387.000	A
定西市	—	43	118.200	B
陇南市	—	22	445.730	A
临夏州	—	16	83.700	C
甘南州	—	18	302.000	A

由表3-2-8可见，表征政府扶贫专项投入的预算资金数通过网络的公开性程度并不高，全省14个市州仅有兰州市公开了此项数据。可能的原因在于，各市州财政预算公开的项目分类大体相同，但具体科目具有差异性，很多市州将扶贫预算分散到如农村工作等项目中，没有直接核算。需要说明的是，该指标数据在显著缺失的情况下，课题组设计指标体系时依然保留该指标的目的在于，由于扶贫工作需要政府作为重要主体积极发挥作用，同时经济增长与发展是促进脱贫的基础，通过绩效评价引导各市州结合地方实际整合资源、加大投入，并提高投入的效率。

(4) 减贫富民

表3-2-9显示各市州在“减贫富民”维度的表现。

表3-2-9 甘肃省各市州减贫富民维度等级

	特色产业匹配度	贫困人口就业培训关键信息	等级
兰州市	5	特菜专家授人以渔：冷凉特菜种植技术培训	A
嘉峪关市	4.6667	嘉峪关市市农林局举办精准扶贫农民技能（锅炉工）培训班	A
金昌市	3	肉羊高效养殖、畜禽常见疫病及布病防治、优质牧草高效种植等方面开展精准扶贫培训	C
白银市	3.6667	平川区新型职业农民培训工程苹果园艺培训班开班	B
天水市	4.3333	张家川县精准扶贫百日集中培训行动畜牧产业技能培训工作全面启动	B
武威市	4	市政府研究室在双联村组织开展畜牧养殖技术培训	B
张掖市	3.6667	张掖市供销社搭建培训平台助力设施农业发展	B
平凉市	3.6667	平凉市妇联陇原月嫂培训“三倾斜”	B
酒泉市	4.3333	青年电子商务创业培训班开班	B
庆阳市	4.6667	庆阳市总工会举办民主管理业务培训班	A
定西市	4.6667	市农科院启动冬季农业科技培训	A
陇南市	4.3333	两当县扎实开展精准扶贫劳动力培训工 作	B
临夏州	4	临夏州人社局为联系村培训 250 名精 准扶贫劳动力	B
甘南州	4.3333	省民航机场集团举办拉尕山村“农家 乐”餐饮服务培训班	B

注：①匹配度得分为 15 位专家打分的平均结果。②等级划分采用“K-均值”聚类法。

专家判断特色产业定位与地方实际相结合的程度时依据的信息如下：

兰州市：

定位	特色产业
<ul style="list-style-type: none"> ● 兰州市深居大陆腹地，属于温带大陆性气候，冬无严寒，夏无酷暑，温和适宜。 ● 兰州市尤其是榆中县土壤肥沃，黄河穿域而过，灌溉系统发达，且土地开发潜力较大，适宜种植蔬菜。 ● 兰州市是黄河上游资源富集区的中心，盛产玫瑰、百合等土特产。 ● 兰州市是丝绸之路大旅游区的中心，东西皆连接较大的旅游景点，因此在发展特色产业的同时可进一步将其市场化，发展成相应的旅游业。 ● 兰州是出台特色产业发展规划，该规划提出到 2020 年，扩大蔬菜、中药材、玫瑰和百合种植面积，形成规模化、标准化的经营，提高农村居民的可支配收入。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 中药材种植。建立符合 GAP 管理规范的中药材生产基地、育苗基地、良种繁育基地及新品种、新技术引进示范推广基地，农机综合使用率得到明显提高；建立中药材标准化生产技术规程体系，攻坚中药材籽种繁育、栽培技术等关键环节；建立符合 GMP 管理规范的加工基地，加强基础设施和信息平台建设，建立健全物流网络，提升市场交易水平。 ● 舍饲养羊。规模化饲养和集中与育肥，增加经济效益；科学化的管理，减少了对自然环境的依赖性，避免“靠天养羊”的“夏壮、秋肥、冬瘦、春死”的恶性循环 ● 蔬菜产业。扩大蔬菜种植面积，提高蔬菜产量，以增加农民人均可支配收入；同时建立标准化生产基地和加工冷链企业，形成蔬菜发展产业链。 ● 百合种植。建立百合种球繁育基地和百合标准化生产基地。开发百合精深加工产品，新改扩建百合冷藏库；建立百合观光休闲走廊，发展百合文化旅游业。 ● 苦水玫瑰。欲实现玫瑰种植规模化、玫瑰加工龙头化、玫瑰产品系列化、玫瑰销售市场化、玫瑰旅游国际化、玫瑰文化厚重化、玫瑰科研主体化、玫瑰标准统一化、玫瑰产权保护化、玫瑰产地兰州化，把兰州建成全国最大的玫瑰生产基地、出口基地和市场交易中心，搭建形成技术装备先进、组织方式优化、产业体系完善、综合效益明显的产业化示范区。

平凉市：

定位	特色产业
<ul style="list-style-type: none"> ● 平凉市作为陕甘宁交汇几何中心“金三角”，是中国西北地区重要的畜牧业基地和皮毛集散地，甘肃省主要农林产品生产基地和畜牧业。 ● 平凉市尤其是静宁县的地理环境和气候及其适合苹果的生长，目前平凉市已成为苹果生产的优势产区，苹果种植也是平凉最大的农业产业，形成了较为完善的经营模式和产业链。 ● 平凉盛产小麦、玉米、洋芋、谷类，有“陇东粮仓”之美誉，党参、黄芪、甘草、冬花等150多种中药材和山药、百合、蕨菜、甲鱼等特色农产品闻名遐迩，具有发展现代农业的广阔前景。 ● 旅游资源遍布全市，境内有主要人文、自然景观100多处，特别是国家重点风景名胜区、首批5A级旅游景区、国家地质公园、道教名山崆峒山，被评为“中国顾客十大满意风景区”和“中国最值得外国人去的50个地方”之一。 ● 平凉将突出特色优势产业规模化、标准化、品牌化、市场化，加快推进农业现代化，促进农业增效、农民增收。加大农业科技创新和新型技术集成推广力度，提高农业生产机械化作业水平。扩大农业政策性保险险种和覆盖范围，加强农业公益性服务体系建设和经营性服务组织培育，帮助农民发展生产、开拓市场。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 苹果产业。平凉市以“平凉金果”品牌建设为着重点，积极引导农户进行苹果科学种植，完善“平凉金果”品系，制定保护政策，并与中国农业大学等高校合作，成立高科技苹果园，形成了从种苗繁育、品种培育到标准化生产、管理、储藏、包装、加工、销售一体化的全产业链，使平凉苹果产业走出了一条科学创新发展的新模式。 ● 蔬菜产业。平凉市不仅发展设施蔬菜，还发展观光农业；扩大蔬菜种植面积，引进先进技术，建立无公害蔬菜生产基地，提高蔬菜产量，从而提高农民收入；在积极扩展对外销路的同时形成自己的产业链，进行深加工，经营模式不断科学化、规模化。 ● 畜牧产业、养殖业。以牛产业为主的平凉养殖业发展迅速，产量逐年增加，建成了多个规模化、专业化、标准化的养殖基地，再省内外形成了良好的竞争力。 ● 文化旅游产业。平凉市将提供资金扶持、项目规划创意、对接推介、投资融资、人才培养、专家咨询服务，以提升文化产业的整体实力，促进平凉市文化旅游业快速发展，加快形成地方文化品牌。 ● 药材产业。目前，平凉市已建立五个千亩无公害药材示范基地和五个百亩育苗基地，药材产业具有明显的发展优势。

天水市：

定位	特色产业
<ul style="list-style-type: none"> ● 天水市位于甘肃省东南部，地处陕、甘、川三省交界，境内山脉纵横，地势西北高，东南低；冬无严寒，夏无酷暑，春季升温快，秋多连阴雨。气候温和，四季分明，日照充足，降水适中；土层深厚，山塬开阔，是粮、油、菜、果主要生产区。 ● 天水市大力推广农业合作社，集中财力、物力和人力，依照当地特有的地理优势和资源优势，发展特色农产品种植。 ● 天水市物种丰富，其中野生药用植物 660 多种，其中常用药 220 多种，为其发展药材产业提供了很大的发展空间。 ● 天水市政府以果品提质、蔬菜增效、养殖扩量、劳务增收为重点，建设武山桦林苹果矮化密植示范园，实施甘谷、武山渭河川道 20 万亩设施蔬菜大棚改造，当年新建优质果园 10 万亩，新增优质蔬菜 5 万亩，新建标准化养殖场 100 个，有组织输转劳务人员 70 万人，劳务收入突破 100 亿元。加快马铃薯、中药材、花卉等特色产业发展，支持成纪、岐黄、太极等制药企业拓展种养基地，新建中药材基地 3 万亩。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 放养鸡产业（麦积区）。成立了 4 家农民专业合作社，大力发展放养鸡产业。统一技术、统一采购、统一防疫，坚持规范经营、科学养殖；创新模式，实行了“农户与合作社结对联养+ 农户入股分红（政府补贴）”的经营模式，实现合作共赢 ● 果品产业（麦积区）。建立了花牛苹果生产基地、鲜食葡萄基地、三岔花椒生产基地、杏生产基地和大樱桃生产基地等，基本形成了多元化果树种植新格局，并成功打造出“花牛苹果”、“下曲葡萄”、“新阳红跃杏”、“伯阳桃”、“元龙花椒”、“甘泉大樱桃”、“立远板栗”等独具特色名优果品。果品种植成为了农民增收的“摇钱树”。 ● 蔬菜产业。天水市项目资金，加快土地流转，强化科技支撑，健全营销体系，建成了大规模的蔬菜示范基地，蔬菜产业发展态势良好，基本实现了集中连片、规模发展。 ● 中药材产业。建立“专家+试验示范基地+技术指导员+科技示范户+辐射带动户”的农技推广机制以及建立农业信息服务网络，使特色农产品市场不断扩大，农业生产效益明显提高

酒泉市：

定位	特色产业
<ul style="list-style-type: none"> ● 酒泉市位于甘肃省西北部，光热条件优越，农副产品种类多，量大质优，特别是粮食、棉花、蔬菜资源丰富，是全国、全省的商品粮棉基地、瓜果蔬菜基地和最具优势的对外瓜菜制种、花卉制种基地。 ● 酒泉市形成了具有相对区域优势的蔬菜、制种、瓜果、药材等特色产业基地；在肃州、玉门、金塔城郊为主的日光温室和蔬菜产区，敦煌、金塔、肃州为主的葡萄、红枣、李广杏、香梨等名优水果区，以及玉门、瓜州为主的药材和蜜瓜生产区。 ● 酒泉市新能源建设前景广阔。境内风能光热资源充足，境内的瓜州、玉门素有“世界风库”和“世界风口”之称，风能资源总储量 1.5 亿千瓦，可开发量 4000 万千瓦以上，占全省储量的 85%以上，可利用面积近 1 万平方公里，是国家首个“千万千瓦级风电基地”；同时太阳能资源也很丰富，光电理论储量近 20 亿千瓦，年平均日照时数 3300 小时以上，太阳能辐射量仅次于西藏地区，是全国最具开发潜力的光伏发电基地。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 温室蔬菜产业。酒泉市采取有效措施，建立以日光温室和塑料大棚为主的设施蔬菜面积已累计达到 14.96 万亩，并大力推进设施蔬菜产业发展，全市设施蔬菜生产规模不断扩大，效益逐年提高。 ● 现代制种产业。目前，酒泉市已建立大规模的以制种蔬菜、葫芦和葵花为主的高效制种示范基地，形成连片种植、规模发展的趋势。通过制种基地建设引导制种农户由分散经营向规模化经营方向转变，由粗放型经营向集约化方向转变，由常规制种向杂交制种方向转变，促进了全县制种产业健康发展。 ● 名优瓜果产业。酒泉市特有的气候条件使得该地的瓜果香甜可口，吸引了很多人。酒泉市通过建立农民合作组织并建立一定数量的瓜果企业，在提升瓜果产量的同时也开辟了好的销路。 ● 中药材产业(瓜州)。随着酒泉市中药材产业的发展，酒泉市的中药材加工企业也在不断地发展壮大，目前已建成 12 户中药材加工企业，年加工能力 5 万吨以上，中药材产业的快速发展，调动了农户种植的积极性，取得了良好的经济社会效益和生态效益。 ● 新能源制造装备产业。酒泉市坚持规划先行、引大引强、集约化生产，逐步延伸产业链，使酒泉新能源装备制造产业基地形成了 1 兆瓦、1.5 兆瓦、2 兆瓦、2.5 兆瓦、3 兆瓦、5 兆瓦等不同规格风力发电机组生产能力，使该产业呈现出总量增加、产能提升、产业延伸、发展成效的景象，成为全国乃至世界的智高点。

武威市：

定位	特色产业
<ul style="list-style-type: none"> ● 武威市地处甘肃省中部、河西走廊东端，武威地区地处黄土、青藏、蒙新三大高原交汇地带，地势南高北低，由西南向东北倾斜，依次形成南部祁连山山地、中部走廊平原和北部荒漠三个地貌单元。 ● 武威发展葡萄酒产业的自然条件独特，光、热、水、土资源组合优越。葡萄种植区主要位于东经 101° -104°、北纬 36° -38° 之间，属典型温带干旱荒漠、半荒漠区，光照充足，昼夜温差大，温度适宜，果实成熟衡进，酸度适中，糖酸比协调；气候干燥，相对湿度低，灌溉生产用水为祁连山冰川雪水，洁净甘甜；土壤以沙质土为主，质地疏松，热交换快，利于浆果着色和成熟。 ● 栽培酿造历史、深厚的文化底蕴和独特的自然禀赋，武威市委、市政府把以葡萄酒为主的“液体经济”作为区域发展的首位产业加快发展。 ● 武威市坚持优质安全、精深加工、集约发展的方向和基地化、规模化、品牌化原则，以实施重点项目为依托，以培育壮大龙头企业和实施品牌战略为核心，大力发展农畜产品加工业、酿造业和休闲食品加工业等特色优势农产品精深加工，延长产业链，扩大市场占有率，全面提高食品工业的核心竞争力和整体水平。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 蔬菜产业。武威市建成了日光温室千亩园区和日光温室示范点；采取品种更新、技术集成、市场营销、品牌培育、强化装备、品质提升、产能提高、跟进培训八项举措，全面提升设施蔬菜的生产效益。 ● 林果产业。武威市坚持适地适树、沿路、近水和择优的原则，串点连线，补齐成片，统一规划，分户建园，集中连片规模发展，建成连片林果示范点和特色林果基地，大力提升了林果产业的经济收益。 ● 畜牧产业。武威市大力发展草食畜牧业，稳定发展生猪产业，深入推进设施养殖提质增效，加快出口畜产品基地建设，狠抓标准化规模养殖、品种改良、饲草料生产、科技服务、疫病防控、质量安全和加工销售等，大力推进畜牧业全产业链开发。 ● 葡萄酒业。武威市为中国第一个“葡萄酒城”。武威市推行“企业+基地+农户”的发展模式，坚持种植区域化，原料基地化、品种优良化、生产标准化、管理规范化的品质特色化、营销一体化的发展方向，做强做大武威葡萄酒产业。到 2016 年全市酿造葡萄基地达到 50 万亩，葡萄酒生产加工能力达到 20 万吨，把武威打造成国内一流、世界知名的有机葡萄酒生产基地，建成“中国葡萄酒城”，使葡萄产业成为生态、经济、社会三大效益有机结合的多赢产业。

甘南藏族自治州：

定位	特色产业
<ul style="list-style-type: none"> ● 南藏族自治州地处青藏高原与黄土高原过渡的甘、青、川三省结合部。全州分为三个自然类型区，南部为岷迭山区，气候温和，是全国“六大绿色宝库”之一；东部为丘陵山地，农牧兼营；西北部为广阔的草甸草原，是全国的“五大牧区”之一。 ● 旅游资源丰富。境内有十处优美的自然景区、全国文物保护单位的夏河拉卜楞寺、卓尼禅定寺和碌曲郎木寺等 121 座藏传佛教寺院、红军长征经历的天险腊子口、俄界会议遗址等十多处革命历史遗迹，香浪节、晒佛节、采花节、花儿会等几十种民俗节庆活动，被誉为“中国的小西藏，甘肃的后花园”。 ● 甘南州地处青藏高原北半坡，是甘肃省主要的药材区之一。境内蕴藏的纯天然野生中藏药材 850 余种，中藏药材蕴藏量为 5243 万公斤。大多生长在海拔 3000 米以上。且经过多年驯化，现已有部分中藏药材进行人工栽培种植阶段。 ● 甘南州是甘肃省主要的畜牧业基地，拥有亚高山草甸草场 4084 万亩，草地可利用面积 3848 万亩，是青藏高原和甘肃省天然草地中载畜能力较高，耐牧性较强的草场，畜载量较高。 ● 民族特色浓郁，风土人情独特，有藏、汉、回、土、蒙等 24 个民族，各民族形成了各自不同的历史文化传统、风俗习惯和不同的生产生活方式，产生了浓缩本民族历史文化传统特色的用品。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 民族特需用品加工。大力发展少数民族手工艺品加工业，在精、深、细上下功夫，提高产品科技含量和附加价值，实现做精、做强，逐步形成重要的地方特色产业。 ● 绿色山珍野品加工产业。组建绿色食品产业集团，提高甘南高原绿色食品品牌的知名度和市场占有率，大力开发草产业、青稞深加工系列产品、马铃薯精淀粉系列产品、舟曲花椒和山野珍品等产品。 ● 畜产品加工业。充分发挥甘南藏区畜产品无污染优势，以资源为依托，大力培育“高原、绿色、生态”品牌，做大做强以牦牛、藏羊等为主的畜产品制造加工业。 ● 藏中药材。中藏药材种植基地建设，建立完善藏医药研究机构，加强硬件设施建设，积极引进藏医药研究专家和人才，强化藏医药理论和新特药品的研制，力争在藏医药科研成果及知识等领域有新的突破和发展。 ● 旅游文化产业。甘南从产业结构入手，牢固树立“大旅游”理念，注重旅游产业链不断延伸和扩展，使甘南州旅游业具备高度的产业关联性和多重综合效益；科学规划为先导，抓住机遇、统筹谋划，着力加快州内与州外、州际与省际、景区与周边、景区与景区之间的交通建设步伐，推动形成公路、铁路与航空立体交错、快速便捷的现代化交通格局。

陇南市：

定位	特色产业
<ul style="list-style-type: none"> ● 陇南市位于甘肃省东南部,是甘肃省唯一属于长江水系并拥有亚热带气候的地区,被誉为“陇上江南”,境内高山、河谷、丘陵、盆地交错,气候垂直分布,地域差异明显。 ● 生物资源荟萃。陇南是甘肃森林覆盖面积最大、树种最多、植被最好的绿色走廊,也是甘肃唯一的油橄榄、茶叶、银杏等亚热带作物产地。此外,还有木耳、香菇、猴头等食用菌及山珍野菜 100 多种,中药材 1300 多种。尤以红芪、纹党、大黄、当归、半夏最为著名。 ● 旅游资源独特。陇南不光山奇水秀,文化灿烂,而且历史悠久,再加上其独特的风土民情,吸引了众多游人的到来。 ● 陇南市把发展电子商务作为助农增收的主渠道和突破口,形成了农产品电子商务的“陇南模式”。通过大力发展电子商务,在提升当地居民就业率的同时也把陇南当地的土特产呈现在大众的眼前,进一步推进了当地特色产业的发展。 ● 陇南市在发展特色产业方面,坚持以调整优化结构为主线,以标准化、规模化基地建设为基础,以科技成果应用和体制机制创新为动力,立足市情县情,发挥比较优势,坚持分类指导,挖掘资源潜力,注重品牌建设,加大投资力度,努力提升特色产业的发展水平。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 土蜂养殖产业。土蜂养殖农民专业合作社,邀请懂技术会管理的蜂农对养蜂户进行实际操作讲解,传授关键技术,使他们增长科学饲养及科学管理知识,使山区农户发展土蜂养殖,把土蜂养殖引向产业化、规范化。旅游业和电子商务的开展更是增加了土蜂蜜的销路,使农民的收益得到了大幅度的增加。 ● 药材产业。陇南市建立了一批以红芪、纹党、大黄等中药材为主的药源基地,并积极引导农民发展具有市场前景的半夏、当归等优质中药材;形成了以宕昌县、文县、康县等地为主的原产地药材季节性销售市场,以药材经营大户为主的多元化营销网络初步建立;建立了 534 个中药材专业合作社从事道地中药的生产和营销,为提高产业效益发挥了积极作用。 ● 经济林果产业(油橄榄、花椒、核桃、苹果等)。陇南市以嫁接苗栽植和优良种苗木栽植为主,建立相应的生产基地和栽植示范园区,提升产量,并通过相应的培训,使得当地居民能够通过网络的渠道将产品销售出去,使农民收入增加。 ● 旅游产业。陇南市共有国家 4A 级旅游景区 9 家。目前,陇南市把旅游产业作为转变经济增长方式、加快扶贫开发步伐的主要产业来抓,通过改善基础设施、挖掘文化资源、扩大对外宣传、健全服务体系等措施,旅游业蓬勃发展。

金昌市：

定位	特色产业
<ul style="list-style-type: none"> ● 区位：金昌地处河西走廊东部，祁连山脉北麓，阿拉善台地南缘。 ● 气候：金昌属大陆性温带干旱气候。光照充足，气候干燥，全年多西北风，昼夜、四季温差较大，霜期长，春季多大风。境内气温北高南低，降水北少南多。 ● 有色金属新材料基地：金昌横跨两个地质构造单元，以龙首山南侧深大断裂为界，北部为阿拉善台块，南部为祁连山褶皱带。这些构造单元，在漫长的地质历史过程中，经历了复杂的地质演化，造就了优越的成矿条件，生成了丰富的矿产资源。（铁矿、镍矿、铜矿等）截止 1991 年底，已发现各类矿产地 94 处。其中，大型矿床 14 处，中型矿床 7 处，小型矿床 23 处，矿点或矿化点 50 处。 ● 千万千瓦级风光电基地：金昌全年光照充足，风能资源丰富。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 特色农业：永昌县按照“一区多园、组团发展”的思路，规划建设了清河现代循环农业产业园区、东河节水高效循环农业示范园、城郊标准化绿色蔬菜生产示范园、西河草食畜牧业和食用菌产业示范园、河西堡“三化”同步发展示范园，通过转包、出租、互换、股份合作等方式流转土地 15.1 万亩，规模种植特色蔬菜、中药材等高效作物。 ● 规模养殖业：永昌县大力发展规模养殖业，目前，全省肉羊产业大县。 ● 腾飞的镍都：依托丰富的矿产资源，全力打造全国重要的有色金属及新材料基地。 ● 千万千瓦级风光电基地：依托风能光热资源，加快建设千万千瓦级风光电基地。充分发挥电网架构完善、接入条件便利、高载能产业集中、就地消纳能力强的优势，把发展风光电产业作为推动金昌工业转型升级的着力点，打造成河西走廊第二个千万千瓦级新能源基地。

庆阳市：

定位	特色产业
<ul style="list-style-type: none"> ● 区位：庆阳市位于甘肃省最东部，陕甘宁三省区的交汇处，系黄河中下游黄土高原沟壑区，是中华民族早期农耕文明的发祥地之一，是“环江翼龙”和“黄河古象”的故乡，是中国“第一块旧石器”的出土地，素有“陇东粮仓”之称。 ● 地理环境：a. 地形地势：庆阳市地势南低北高，山、川、塬兼有，沟、峁、梁相间，高原风貌雄浑独特。董志塬平畴沃野，一望无垠，有 700 多平方公里，横跨庆阳市四县区，是世界上面积最大、土层最厚、保存最完整的黄土原面，堪称“天下黄土第一原”。b. 气候水文：庆阳市属大陆性气候，冬冷常晴，夏热丰雨。降雨量南多北少，气温南部高于北部，总体呈干旱、温和、光富的特点。 ● 自然资源：a. 生物：庆阳市子午岭 40621 公顷次生林，为中国黄土高原上面积最大、植被最好的水源涵养林，有“天然水库”之称，林区内峰峦叠翠，谷壑幽深，物种丰富。b. 矿产：庆阳是仅次于陕西省榆林市的中国第二大能源资源大市。甘肃最大的原油生产基地、长庆油田的诞生地，庆阳已探明油气总储量 40 亿吨，占鄂尔多斯盆地总资源量的 41%，庆阳煤炭资源已查明预测总储量 2360 亿吨，占甘肃全省预测储量的 94%，庆阳还拥有白云岩、石英砂、石炭岩等 10 多种矿产资源，具有良好的开发前景。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 能源化工：庆阳市于 2013 年 3 月 20 日成立了庆阳能源化工集团有限公司，公司成立的目的是，是科学、有序、高效、综合开发利用庆阳市能源资源、促进央企和地方之间的深度融合发展、突出能源化工首位产业战略地位，推进庆阳从能源大市向经济强市转型跨越。 ● 绿色农产品：（1）庆阳苹果：庆阳是全国苹果优生区之一，所产苹果硬度较大、果面洁净、色泽鲜艳、酸甜适度，品质优良。（2）环县荞麦：环县是庆阳地区乃至甘肃省荞麦的主产区。环县荞麦面适口性好，食用价值高，荞麦面里就含有 17 种，因此有“保健食品”之称。（3）板桥白黄瓜：原产于合水县板桥乡，瓜色鲜嫩，刺瘤稀少，清脆爽口，其果实可当水果鲜食，可做凉拌菜、炒食，还可腌制，具有较好的营养价值和医疗保健作用。 ● 文化产业：（1）庆阳香包：是一种立体造型和平面刺绣兼容的纯手工艺制品，构型简单质朴，是庆阳的一种民间民俗物品。按照剪纸的图样，在丝绸布料上用彩色的线绣出各种各样的图案，然后缝制成不同的造型。（2）刺绣：是庆阳民间工艺美术品中的一大类，其分布面广，涉及千家万户，以庆阳、正宁两县的刺绣最为有名。（3）庆阳剪纸：剪纸题材广泛，种类繁多，内容丰富。继承了古老的民间艺术传统，其风格古拙质朴、粗犷奔放、简单明快，并加以大胆夸张、自由装饰。

张掖市：

定位	特色产业
<ul style="list-style-type: none"> ● 区位：张掖位于中国甘肃省西北部，河西走廊中段，是古丝绸之路重镇，是新亚欧大陆桥的要道，是全国历史文化名城和中国优秀旅游城市，自古就有“塞上江南”和“金张掖”之美誉；是甘肃省商品粮基地，素有“桑麻之地”、“渔米之乡”之美称。 ● 地质地貌：张掖南枕祁连山，北依合黎山、龙首山，黑河贯穿全境，形成了特有的荒漠绿洲景象。境内地势平坦、土地肥沃、林茂粮丰、瓜果飘香。雪山、草原、碧水、沙漠相映成趣，既具有南国风韵，又具有塞上风情。 ● 资源丰富：a. 自然资源：全区有耕地 400 万亩（含山丹军马场）；有大小河流 26 条，年径流量 26.6 亿立方米，地下水的储量十分丰富；有草原 2600 多万亩；有森林 580 多万亩，森林覆盖率达 9.2%；全年日照 3000 小时。b. 矿产资源：张掖市是全省金属矿产、能源矿产和冶金辅料、化工原料等非金属矿产的集中区。煤炭、钨钼、铁、石膏、凹凸棒石、钾盐等矿种探明资源储量较大。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 四大支柱产业：草畜、制种、果蔬、轻工原料。张掖位于河西走廊中部，素有“金张掖”和“塞上江南”之称。境内地势平坦、土壤肥沃、灌溉便利、光热资源丰富、昼夜温差大，是国家重要的商品粮油和蔬菜瓜果生产基地。近年来张掖市委、市政府站在提升全市经济发展速度和质量的的高度，突出区域特色，优化区域布局，全力组织实施产业富民战略，围绕草畜、制种、果蔬、轻工原料四大支柱产业的开发，培育和发展的制种、马铃薯、菊芋、啤酒大麦、番茄、油料、日光温室等一批优势特色产业，实现了农业增效和农民增收的目标。 ● 旅游产业：张掖自古环境优美，资源富集，张掖市按照“串点成线、集点成片”的原则，借助丝绸之路经济带发展机遇，提出建设“大景区、大互市、大博物馆、大运动场”目标任务，强势推进文化旅游深度融合，培育壮大宜居宜游首位产业。 ● 生态工业：2013 年，张掖市制定出台加快生态工业发展《实施意见》，抢抓张掖工业园区晋升为国家级经济技术开发区机遇，确定“两个园区、千亿产值”的奋斗目标，修编完成民乐生态工业园区发展规划。目前，11 家国内外知名大企业、大集团入驻张掖，“招商发展、合作共赢”的氛围进一步浓厚，特色鲜明的“生态工业”体系不断完善。

嘉峪关市：

定位	特色产业
<ul style="list-style-type: none"> ● 区位：嘉峪关市位于甘肃省西北部，河西走廊中部，东临河西重镇酒泉市，西连石油城玉门市，南倚终年积雪的祁连山，北枕色如铸铜的黑山。 ● 交通要冲：嘉峪关是古“丝绸之路”的交通要冲，又是秦朝万里长城的西端起点，也是中国丝路文化和长城文化的交汇点，素有“河西重镇”、边陲锁钥“之称。 ● 旅游资源丰富：雄伟壮观的汉代和明代万里长城、嘉峪关关城、长城第一墩、悬壁长城心脏；国家重点文物保护单位魏晋墓地下画廊；博大精深的中国第一座“长城博物馆”和被誉为世界三大滑翔基地之一的嘉峪关国际滑翔基地及国家AAAAA级关城文化旅游景区。 ● 矿产资源丰富：嘉峪关的铁矿、重晶石、石灰石、白云岩、造型粘土5种矿种居甘肃省前三位。截至2012年，嘉峪关市已探明矿产资源有21个矿种，产地40多处，其中铁、锰、铜、金、石灰石、芒硝、造型粘土、重晶石等为优势矿产。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 冶金工业：嘉峪关的铁矿、重晶石、石灰石、白云岩、造型粘土5种矿种居甘肃省前三位。全市已形成以冶金工业为主体，化工、电力、建材、机械、轻纺、食品为辅的工业体系。 ● 商贸旅游业：嘉峪关市委、市政府树立大产业、大旅游、大市场的意识，把握西部大开发的历史机遇，充分利用各种有利条件和因素，努力实施“加强旅游基础设施建设和景区开发、培养旅游精品路线和精品景点、实行全民旅游全民办”的旅游发展三大战略，力争把嘉峪关市发展成为国际旅游明星城市。 ● 城郊型农业：城郊农业是城市重要的副食品基地。嘉峪关市重点培育食用菌种植、花卉育苗、高效制种、设施农业、规模养殖等特色优势产业，使农业规模化、集约化、科技化水平得到有效提升，拓宽了农民增收渠道。

临夏回族自治州:

定位	特色产业
<ul style="list-style-type: none"> ● 区位: 临夏州, 位于甘肃省中部, 首府临夏市是古代丝绸之路、唐蕃古道的重镇, 明代四大茶马司之一, 有“河湟雄镇”之称。 ● 多民族多宗教: 全州有回、汉、东乡、保安、撒拉、土、藏等 31 个民族成分, 少数民族人口占总人口的 59.2%。 ● 文化底蕴深厚: 以世界非物质文化遗产“花儿”和国家级非物质遗产砖雕为主的民族民俗文化, 以伊斯兰经典为代表的宗教历史文化, 以黄河明珠刘家峡、松鸣岩、太子山为主的绿色生态文化, 以马家窑彩陶为主的史前文化, 以和政古生物化石、恐龙足印为代表的物种演进文化, 是临夏的五张文化名片。 ● 三个重要: 生态地位重要、战略地位重要、宗教地位重要。A. 生态地位重要: 临夏州地处青藏高原与黄土高原的过渡地带, 生物多样性特征明显, 是黄河上游重要的水源补给区和生态安全屏障。B. 战略地位重要: 临夏是内地连接藏区的重要经济通道, 自古在经济、政治、文化上同藏区有着千丝万缕的联系, 是维护藏区和谐稳定的“桥头堡”。C. 宗教地位重要: 临夏是全国全省伊斯兰教工作的重点地区。 ● 经济滞后: 各项主要经济指标远远低于甘肃和全国平均水平, 处在全省 14 个市州和全国少数民族自治州后列。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 清真食品: 临夏州将清真食品作为临夏的新兴特色优势产业, 编制产业发展规划, 建设清真牛羊肉生产加工基地, 培育清真食品加工企业, 构建清真食品生产加工产业链, 制定清真食品行业规范和生产标准, 组建了全省唯一的清真食品认证中心。 ● 文化旅游新兴产业: 临夏市编制完善旅游发展规划, 以举办河州牡丹砖雕艺术节为契机, 全面建成河州花儿艺术苑、河州商贸会展中心、河湟饭店、神泉山庄等项目, 加快实施八坊十三巷古街民居保护、中国小麦加-伊斯兰经典-国家级民族民俗文化产业园建设, 着力打造东公馆、古河州酒厂、拜家民俗村寨等旅游景点线路, 强化导游队伍培训, 完善吃住行游购娱六要素。 ● 现代农业: 以无公害蔬菜种植、花卉苗木繁育和畜牧养殖三个园区为重点, 加大产业引导和农业科技推广力度。

定西市：

定位	特色产业
<ul style="list-style-type: none"> ● ● 区位：定西市位于甘肃中部，是“丝绸之路”的重要通道、中华民族黄河文明的重要发祥地之一，也是兰州市的东大门，素有“甘肃咽喉、兰州门户”之称。 ● 战略：2003年4月4日，国务院批准定西撤地设市。2008年定西被中央确定为全国改革开放18个典型地区之一。甘肃省委、省政府把定西作为窗口，加大对定西扶贫开发的支持力度，有力促进全市经济社会快速发展。 ● 资源：全市已探明的金属矿和非金属矿有50多种。漳县红柱石储量1亿多吨，是世界第四、国内第一大型矿床；岷县寨上金矿资源量108.6吨，是甘肃境内探获的第二座超大型黄金矿床；通渭温泉日出水量6000吨以上，地面水温达54℃，富含20多种微量元素。 ● 文化旅游资源十分丰富：马家窑等新石器时代文化遗址，战国秦长城，灞陵桥，海内外李氏同胞寻根祭祖的“陇西堂”，红军长征“榜罗会议”、“岷州会议”纪念馆，贵清山、遮阳山等国家4A级风景区。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 马铃薯产业——定西的第一大主导产业，成为繁荣城乡经济的特色支柱。因此定西享有“中国薯都”之称。 ● 中医药：是定西一个优势比较明显的特色产业，定西素有“千年药乡”之称，是甘肃省中药材主产区和全国“地道药材”的重要产区之一。 ● 药材之乡：陇西县、岷县、渭源县分别被命名为“中国黄芪之乡”、“中国当归之乡”、“中国党参之乡”。全市中药材种植面积位列全国地级市第一。中医药已成为新兴工业发展的重要支柱。 ● 畜牧产业发展势头强劲：全市现有天然草场945万亩，畜禽饲养和肉类总产量多年来位居甘肃省首位。 ● 工业发展水平稳步提升：铝冶炼及深加工、现代制药、优势农畜产品精深加工、精盐化工、装备制造、矿产电能开发、现代物流等八大产业集群依托开发区规模化、集约化发展。

白银市：

定位	特色产业
<ul style="list-style-type: none"> ● 区位：位于甘肃省中部，地处黄土高原和腾格里沙漠过渡地带。海拔 1275~3321 米。黄河流经全市 258 千米，流域面积 14710 平方千米。 ● 自然资源：a. 矿藏资源：有色金属矿种有铜、铅、锌、钴、金、银等，另外还有煤炭、石膏、石灰石、沸石、重晶石等。且矿石质量好，共生丰富的稀有贵金属 30 多种。煤炭储量 15 亿吨，石膏储量 2 亿吨，石灰石储量 10 亿多吨。b. 水资源：黄河流经白银市 258 公里占黄河甘肃段的 58%，流域面积 14710 平方公里。水资源总量 387.16 亿立方米，其中地表水资源总量 386.19 亿立方米，主要由黄河水系及其支流祖厉河水系构成；地下水 0.97 亿立方米。可利用总水量为 329 亿立方米。 ● 旅游资源丰富：（1）黄河石林：国家地质公园、国家 AAAA 级旅游景区。（2）雪山寺：在哈思山主峰海拔 3017 米大崩槐山的东侧，形似腾飞的凤凰耸立中央，四面山环水绕，是名贯古今的佛教圣地。（3）哈思山森林风景旅游区：是集自然保护区与文物旅游的森林公园。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 养殖业：白银区重点扶持奶牛、生猪、肉羊等特色养殖业发展，加强牧草基地建设，加大现代草畜产业开发力度、加快畜禽规模化养殖步伐、加强标准化养殖小区(场)建设。 ● 种植业：白银市白银区强湾乡还建立种植业龙头企业，引导当地农民种植枸杞、辣椒等特色农业作物；同时建立养殖合作社，帮助农民通过养殖，脱贫致富。 ● 工业领航：白银市委、市政府按照轴线延伸、板块聚集、增容扩区的总体思路，构建以白银高新技术产业开发区为龙头，“一区六园”白银工业集中区空间格局。在产业发展方向上，发挥资源和能源的基础性作用，聚焦培育产业优势，突出建设西部有色金属精深加工及研发基地、复合型能源基地和化工循环产业链。在产业发展路径上，以发展循环经济为导向，以科技创新为动力，努力延伸产业链。

5、建议与局限性

第一，本次绩效评价是基于互联网公布的信息开展的第三方评价，从“精准扶贫”工作切入，在“政府创新与发展”的视角下，从“信息公开”、“战略定位”、“力量整合”、“减贫富民”四个维度进行考察。根据政府门户网站和支撑性信息检索收集数据与关键事件，信息数量、内容、质量以及信息的呈现方式都对评价产生影响。因此，各市州只有进一步完善信息化建设、加大信息公开力度，才能在网络化时代里，切实实现政府信息公开、透明的建设目标。

第二，从甘肃省各市州“精准扶贫”工作绩效表现来看，突出的问题在于当政策由上级政府向下级逐级落实的过程中，地方政府如何根据地方实际将政策目标与地方需求相结合，而不是一级一级硬套政策模板，没有对政策内涵和目标进行深入理解。这正是地方政府发挥创新能力、因地制宜和提升战略能力的关键。

第三，“精准扶贫”工作涉及社会经济发展方方面面，需要政府具有较强的资源整合与社会协调能力。积极吸引社会各界参与扶贫开发，构建“政府-企业-第三部门”良性互动的行动网络，提升扶贫投入的效率。

第四，从各市州针对“精准扶贫”开展的工作内容来看，以侧重经济帮扶、提升贫困人口就业能力为主，需要指出的是，贫困问题不仅仅是经济困难，贫困人口的文化观念是影响和导致贫困的关键因素。在下一步扶贫开发工作中，各地方政府要深入分析贫困人口致贫的根本原因及其差异性，重视文化扶贫，帮助贫困人口树立勤劳致富的积极生活理念，进一步加大教育扶贫的政策支持和力度。

本研究的局限性主要有，首先，基于互联网络信息的绩效评价途径决定了进行评价的所有依据和数据均来自网络，课题组在进行信息检索的过程中已经对检索规程和信息筛选标准进行了统一并设计了一致性检验机制。但是，由于研究者本身无法避免的个体差异，评价结果难免具有个体偏差。第二，本研究突出了研究者对“精准扶贫”工作绩效的特定研究视角——政府创新与发展，并非面面俱到式的对各市州开展“精准扶贫”工作进行全面、细致的评估，因此筛选了重点支撑研究视角的相关信息和数据，得出的评价结果仅建立在此框架之上，不能全面衡量各市州实施精准扶贫工作的全部效果和努力。

附：

2015 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

各市州“精准扶贫”实施绩效专家评议问卷

尊敬的评审专家：

您好！非常感谢您对“金城峰会”的关心与支持。

本部分，我们在“政府创新促进地方发展”的主题之下，对甘肃省各市州“精准扶贫”实施绩效进行评价。各市州出台的实施方案作为地方“精准扶贫”战略性纲领文件，具有重要意义和功能。我们邀请您针对各市州出台的实施方案内容对其目标设定、实施步骤与方法进行感知性的评价。

我们的填答要求是：

首先请您阅读我们提供的各市州实施方案，请您对目标描述和实施步骤的部分特别留意。

材料全部阅读完毕之后请您填写本量表。

由于本次评价是基于互联网络公开信息开展的，未公开方案全文的市州不参加评价。

再次感谢，祝您幸福安康！

兰州大学中国政府绩效管理研究中心

2012年12月17日

1. 兰州市：《兰州市精准脱贫、推进全面小康社会建设方案》（未公开全文）

2. 嘉峪关市：未出台

3. 金昌市：《市委市政府关于扎实推进精准扶贫工作的实施意见》

编码	题项：	数字 1-5 表示程度由弱到强（1：非常不同意；2：不同意；3：无所谓；4：同意；5：非常同意）				
JC-1	实施方案设置了清晰的目标	1	2	3	4	5
JC-2	实施方案设置了具体的目标	1	2	3	4	5
JC-3	实施步骤和方法具有可行性	1	2	3	4	5
JC-4	实施步骤和方法很具体，有操作性	1	2	3	4	5

4. 白银市：《市委市政府关于扎实推进精准扶贫工作的实施意见》

编码	题项：	数字 1-5 表示程度由弱到强（1：非常不同意；2：不同意；3：无所谓；4：同意；5：非常同意）				
BY-1	实施方案设置了清晰的目标	1	2	3	4	5
BY-2	实施方案设置了具体的目标	1	2	3	4	5
BY-3	实施步骤和方法具有可行性	1	2	3	4	5
BY-4	实施步骤和方法很具体，有操作性	1	2	3	4	5

5. 天水市：《中共天水市委天水市人民政府关于实施“123456”精准扶贫推进行动计划的意见》

编码	题项：	数字 1-5 表示程度由弱到强（1：非常不同意；2：不同意；3：无所谓；4：同意；5：非常同意）				
TS-1	实施方案设置了清晰的目标	1	2	3	4	5
TS-2	实施方案设置了具体的目标	1	2	3	4	5
TS-3	实施步骤和方法具有可行性	1	2	3	4	5
TS-4	实施步骤和方法很具体，有操作性	1	2	3	4	5

6. 武威市：“1+17+2”精准扶贫三年规划和实施方案（未公开全文）

7. 张掖市：《中共张掖市委张掖市人民政府关于推进65个贫困村精准扶贫实现当年整村脱贫的实施意见》

编码	题项：	数字 1-5 表示程度由弱到强（1：非常不同意；2：不同意；3：无所谓；4：同意；5：非常同意）				
ZY-1	实施方案设置了清晰的目标	1	2	3	4	5
ZY-2	实施方案设置了具体的目标	1	2	3	4	5
ZY-3	实施步骤和方法具有可行性	1	2	3	4	5
ZY-4	实施步骤和方法很具体，有操作性	1	2	3	4	5

8. 平凉市：《平凉市委、市政府关于扎实推进精准扶贫精准脱贫工作的实施意见》

编码	题项：	数字 1-5 表示程度由弱到强（1：非常不同意；2：不同意；3：无所谓；4：同意；5：非常同意）				
PL-1	实施方案设置了清晰的目标	1	2	3	4	5
PL-2	实施方案设置了具体的目标	1	2	3	4	5
PL-3	实施步骤和方法具有可行性	1	2	3	4	5
PL-4	实施步骤和方法很具体，有操作性	1	2	3	4	5

9. 酒泉市：中共酒泉市委酒泉市人民政府关于贯彻落实《省委省政府关于扎实推进精准扶贫工作的意见》的实施意见

编码	题项：	数字 1-5 表示程度由弱到强（1：非常不同意；2：不同意；3：无所谓；4：同意；5：非常同意）				
JQ-1	实施方案设置了清晰的目标	1	2	3	4	5
JQ-2	实施方案设置了具体的目标	1	2	3	4	5
JQ-3	实施步骤和方法具有可行性	1	2	3	4	5
JQ-4	实施步骤和方法很具体，有操作性	1	2	3	4	5

10. 庆阳市：1个意见20个专项方案（未公开全文）

11. 定西市：《中共定西市委定西市人民政府关于深入推进精准扶贫工作的实施意见》

编码	题项：	数字 1-5 表示程度由弱到强（1：非常不同意；2：不同意；3：无所谓；4：同意；5：非常同意）				
DX-1	实施方案设置了清晰的目标	1	2	3	4	5
DX-2	实施方案设置了具体的目标	1	2	3	4	5
DX-3	实施步骤和方法具有可行性	1	2	3	4	5
DX-4	实施步骤和方法很具体，有操作性	1	2	3	4	5

12. 陇南市：《中共陇南市委陇南市人民政府关于深入推进精准扶贫工作的实施意见》

编码	题项：	数字 1-5 表示程度由弱到强（1：非常不同意；2：不同意；3：无所谓；4：同意；5：非常同意）				
LN-1	实施方案设置了清晰的目标	1	2	3	4	5
LN-2	实施方案设置了具体的目标	1	2	3	4	5
LN-3	实施步骤和方法具有可行性	1	2	3	4	5
LN-4	实施步骤和方法很具体，有操作性	1	2	3	4	5

13. 临夏州：“1+17”精准扶贫政策措施实施方案（未公开全文）

14. 甘南州：《甘南州关于扎实推进精准扶贫精准脱贫工作的实施意见》
任务分解表

编码	题项：	数字 1-5 表示程度由弱到强（1：非常不同意；2：不同意；3：无所谓；4：同意；5：非常同意）				
GN-1	实施方案设置了清晰的目标	1	2	3	4	5
GN-2	实施方案设置了具体的目标	1	2	3	4	5
GN-3	实施步骤和方法具有可行性	1	2	3	4	5
GN-4	实施步骤和方法很具体，有操作性	1	2	3	4	5

（三）政府与社会互动：“公民网上行权”绩效评价

中国共产党十八届三中全会提出了“创新社会治理体制”新的战略部署，将此前的“社会管理”改为“社会治理”，体现了我国社会发展和管理理念的转变，即从原来的政府单一管理转向多元治理，倡导政府与社会的互动。党的十八届五中全会再次强调，要“加强和创新社会治理，推进社会治理精细化，构建全民共建共享的社会治理格局”。这意味着，要促进政府创新与发展，需要发挥公民在国家事务、社会发展事务中的作用，发挥公民在解决自身问题过程中的作用。网络时代的到来，为公民参与提供了新的路径与手段，本课题组主要以“公民网上行权”为突破口，依照“政府创新与发展”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2015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

本次评价信息的主要来源为甘肃省14个市州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。原因如下：

第一，按照2014年的评价思路，仅仅依靠各市州政府门户网站信息进行绩效评价的难度加大。2014年“金城峰会·基于政府网站信息的甘肃省市州政府绩效评估报告”中，课题组评价的信息主要来源于甘肃省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。经过对2015年各市州政府门户网站及其栏目的浏览，发现以下变化：（1）一些市州政府门户网站链接地址发生变化，例如白银市和定西市；（2）一些市州政府门户网站的“政府—公民”在线互动栏目名称发生变化，例如金昌市由“政民互动”变为“互动交流”；陇南市由“政府信息公开意见箱”变为“网上办事”；（3）14个市州超过三分之一不能进行基于市州政府门户网站信息的统一平台的评价，例如酒泉市政府门户网站的“市长信箱”栏目同2014年情况一样，只能登记来信者信息和要求受理事项，不能阅览他人信息和受理事项；兰州市的“政民互动”栏目信息量大（27000条以上信息）且缺乏时间排序；武威市、庆阳市、陇南市的“政府—公民”在线互动栏目2015年信息显示不全，这些都给此次统计与分析带来很大困难。

第二，人民网的“地方领导留言板”为公民表达利益诉求提供了一个规范性的平台。2006年8月，人民网在全国地方领导资料库的基础上，探索开办了“地方领导留言板”。

经过2008年的改版，目前人民网的“地方领导留言板”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。人民网的“地方领导留言板”由于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。再加上该栏目通过“留言排行”、“回复排行”、“回复率排行”等方式，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2015年印发的《网民留言办理工作实施办法》中规定，要求对网民通过人民网反映的重要情况或突出问题的留言，按照属地管理、对口办理的要求转交相关单位承办。所以人民网“地方领导留言板”也能够为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渠道如表3-3-1所示：

表 3-3-1 甘肃省 14 个市州“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	http://www.lz.gansu.gov.cn/	政民互动
嘉峪关市政府网站	http://www.jyg.gansu.gov.cn/structure/index.htm	公众参与
金昌市政府网站	http://www.jc.gansu.gov.cn/	互动交流
白银市政府网站	http://www.baiyin.cn/	政民互动
天水市政府网站	http://www.tianshui.gov.cn/	市长信箱
武威市政府网站	http://www.ww.gansu.gov.cn/	政民互动
张掖市政府网站	http://www.zhangye.gov.cn/Index.html	政民互动
平凉市政府网站	http://www.pingliang.gov.cn/	互动交流
酒泉市政府网站	http://www.jiuquan.gov.cn/	市长信箱
庆阳市政府网站	http://www.zgqingyang.gov.cn/	政民互动
定西市政府网站	http://www.dingxi.gov.cn/portal/index.htm	互动交流
陇南市政府网站	http://www.longnan.gov.cn/	网上办事
临夏州政府网站	http://www.linxia.gov.cn/	互动交流
甘南州政府网站	http://www.gn.gansu.gov.cn/	政民互动
人民网	http://liuyan.people.com.cn/	地方领导留言板

2、评价思路与方法

2014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，在依法行政与深化改革的视角之下，课题组以“政府—公民”在线互动作为绩效评价的突破口，建立包括“平台是否建设”、“回应程度”和“回应速度”三个指标的评价体系，主要考察各市州政府门户网站在线互动平台是否建设，以及在以政府门户网站在线互动为平台的沟通过程中，政府为公民答疑解惑的表现。整体评价偏重于对“量”的统计。

本次2015年评价的思路作出了调整，希望能够对“政府—公民”在线互动的“质”与“量”进行综合评价。所以一方面，依然采用2014年的“平台是否建设”、“回应程度”和“回应速度”三个指标的评价体系，对2015年各市州的情况进行“量”的统计与分析，并对同一指标连续两年的变化情况进行描述与分析；另一方面，根据政府在线回应公民的内容设计问卷，邀请相关专家，对“政府—公民”在线互动的“质”进行评价。整体评价思路如图3-3-1所示。

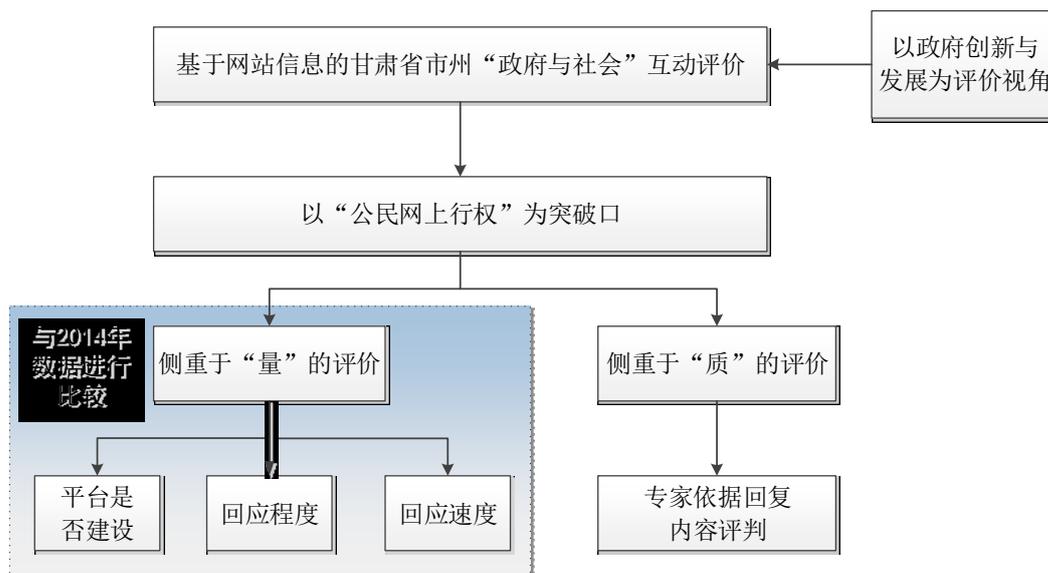


图 3-3-1 “公民网上行权”绩效评价思路框架

评价指标解释与操作方法如下：

(1) “平台是否建设”。互联网时代，政府门户网站“政府—公民”在线交流平台的建设已经成为提升政府回应能力的必要条件，是衡量政府履行社会管理职能、与社会形成互动的重要标准之一。课题组设计该指标，目的是考察各市州政府门户网站是否

建设“政府—公民”互动栏目来提高回应社会的能力。

(2) “回应程度”。回应程度是衡量政府履行社会管理职能、与社会形成互动的另一重要指标。课题组对此的测量方法为“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:

(3) “回应速度”。回应速度主要反映政府基于互联网回应一条公民留言所花费的时间。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动机与态度。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3-3-2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 3-3-2 回应速度信息类别赋值表

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

(4) “专家依据回复内容评判”。此次增加该评价指标的考虑是,基于2014年的评价来看,尽管大部分市州政府能够对公民网上的咨询、质疑、建言等留言做出回复,但是回复的“质量”存在差别。所以本课题组从政府回复内容的详细清晰程度、有效程度和服务态度等方面进一步评价政府回复内容的“质量”。具体操作方法为:对2015年11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3条,隐去市州、地点名称进行问卷编码,设计评分量表,然后按照1:1:1的比例邀请媒体、绩效评估专家和“2015金城峰会·基于政府网站信息的甘肃省市州政府绩效评估报告”课题组成员共15人进行打分。

各市州“公民网上行权”绩效的总分核算方法为:将“平台是否建设”、“回应程度”、“回应速度”与“专家依据回复内容评判”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，课题组对“平台是否建设”指标考察的依据是各市州政府门户网站是否设置“政府—公民”互动栏目，为了与以下三个指标统一，绩效得分规则为，如果设置，即得1分，如果没有设置，即为0分。通过事实判断，各市州均设置了“政府—公民”在线互动栏目，所以各市州均得1分。第三，为了将“回应程度”、“回应速度”、“专家依据回复内容评判”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。

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，本次评价增添了甘肃省（为整体）与全国其他省份回应程度（回复率）的比较，以及甘肃省（为整体）关注的主题领域与全国关注的主题领域的比较。

3、评价结果

甘肃省14个市州政府回应“公民网上行权”的绩效总得分由“平台是否建设”、“回应程度”、“回应速度”和“专家依据回复内容评判”四个指标值经标准化后进行相加得出，满分为4。表3-3-3呈现了甘肃省各市州政府回应“公民网上行权”的绩效总分，按照降序排列后如图3-3-2所示。

表 3-3-3 2015 年甘肃省各市州政府回应“公民网上行权”的绩效总分

	平台是否建设	回应程度	回应速度	回应质量	总绩效得分
兰州	1	0.9040	0.7043	0.9180	3.5263
嘉峪关	1	0.7890	0.6250	0.9147	3.3287
金昌	1	0.2850	0.4500	0.8318	2.5668
白银	1	0.7980	0.6389	0.8167	3.2536
天水	1	0.1240	0.7294	0.8098	2.6632
武威	1	0.4770	0.6154	0.8716	2.9640
张掖	1	0.6630	0.4435	0.8653	2.9718

	平台是否建设	回应程度	回应速度	回应质量	总绩效得分
平凉	1	0.9040	0.6259	0.8369	3.3668
酒泉	1	0.6960	0.6000	0.8378	3.1338
庆阳	1	0.6980	0.6449	0.7742	3.1171
定西	1	0.1290	0	0.8038	1.9328
陇南	1	0.8690	0.7153	0.8807	3.4650
临夏	1	0.4860	0.6293	0.8147	2.9300
甘南	1	0.4950	0.6000	0.9011	2.9961

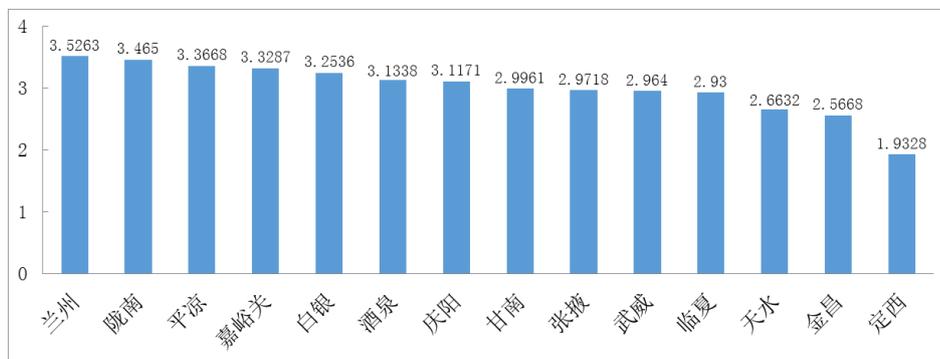


图 3-3-2 2015 年甘肃省各市州政府回应“公民网上行权”的绩效得分排名

由表3-3-3和图3-3-2可见，兰州市、陇南市、平凉市政府在2015年“公民网上行权”方面的绩效得分依次排名为前三位。条形图显示，从排名第一位的兰州市到排名第十一位的临夏州，分数下降趋势平缓，说明各市州绩效得分差距不大。排名最后一位的定西市与排在前列的各市州有明显差距。由于该市2015年11月未对媒体平台上的公民网上留言进行回复，影响了该市的绩效排名。

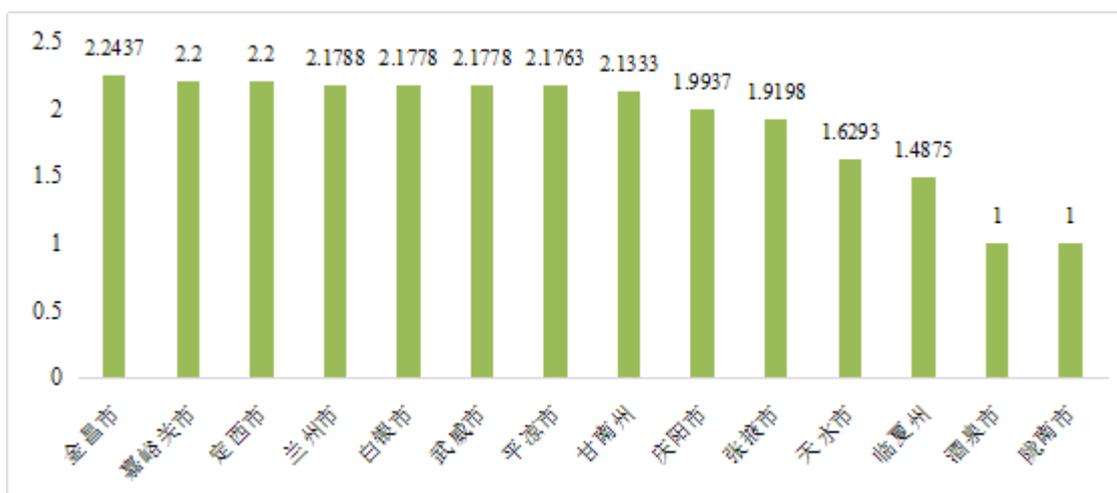


图 3-3-3 2014 年甘肃省各市州政府回应“公民网上行权”的绩效得分排名

图3-3-3是2014年甘肃省各市州政府回应“公民网上行权”的绩效得分与排名。当时设计的满分为3分，由于通过酒泉市和陇南市的政府门户网站只能与政府进行在线互动，而无法浏览他人参与信息，所以排名最后。比较图3-3-2和图3-3-3可见，以“公民网上行权”为突破口来评价甘肃省14个市州政府与社会互动的绩效，2015年进步明显的是兰州市、陇南市、平凉市和酒泉市，这些地方能够适应互联网时代带来的政务管理变化，注重自身创新与发展，利用信息平台与工具和公民形成良好的互动。

4、评价分析

(1) 回应程度分析

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，表3-3-4呈现了甘肃省各市州“政府—公民”在线互动栏目的留言政府回复情况，课题组还将回复率按照降序进行了排列，用条形图的形式呈现各市州在回复率方面的差异，如图3-3-4所示。

表 3-3-4 2015 年甘肃省各市州政府回复率

城市	已回复(条)	未回复(条)	信息总数(条)	回复率(%)
兰州市	2684	285	2969	90.4%
嘉峪关市	64	6	70	78.9%
金昌市	37	93	130	28.5%
白银市	1110	281	1391	79.8%
天水市	98	692	790	12.4%
武威市	286	314	600	47.7%

城市	已回复(条)	未回复(条)	信息总数(条)	回复率(%)
张掖市	421	214	635	66.3%
平凉市	862	92	954	90.4%
庆阳市	160	70	230	69.6%
定西市	461	199	660	69.8%
临夏州	54	365	419	12.9%
甘南州	1518	228	1746	86.9%

注：原始数据来源于2015年人民网“地方领导留言板”。

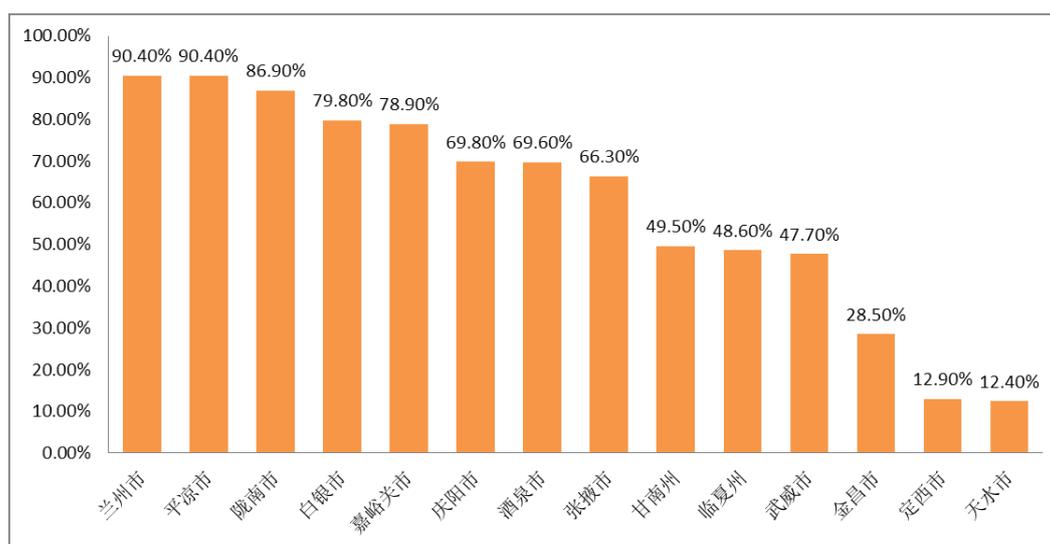


图 3-3-4 2015 年甘肃省各市州政府回复率降序排列

从表3-3-4和图3-3-4可以看出，各市州的回复率均未达到100%。兰州市与平凉市的回复率都是90.4%，并列第一，陇南市的回复率是86.9% (>85%)，可以说以上三个城市在回应程度方面表现较好。白银市、嘉峪关市、庆阳市、酒泉市、张掖市的回复率处于60%-80%之间，与上述三个城市相比存在差距，在回应能力与服务意识方面还需提升。甘南州、临夏州、武威市、金昌市、定西市、天水市的回复率都低于50%，回复的信息数量没有超过未回复的信息数量，反映出这些市州“政府—公民”在线互动平台未发挥显著作用，基于网站信息来判断，没有很好形成政府与社会互动的局面。

在2014年的评价报告中，当时有关“公民网上行权”政府回复率的统计排名是基于政府门户网站信息，但是通过对比仍然可以反映出以下信息：第一，变化不明显的市州。例如，兰州市、平凉市在2015年仍然处于第一层次，基本没有变化，属于甘肃省对于公民网上留言政府回应程度高的市州。张掖市、天水市和临夏市尽管所处的层次也基本没

有变化，但是还需要提升政府对公民网上留言的回应能力。第二，变化较大的市州。分为两种情况，一类是进步较为明显的市州，例如陇南市2015年推进了政府门户网站“政府—公民”互动栏目建设的透明公开性，并且居于2015年回复率排名的前列。另一类是存在层次下降情况的市州，例如，白银市、嘉峪关市、庆阳市、酒泉市在2015年的评价中降为第二层次，甘南州、武威市、金昌市和定西市在2015年的评价中降为第三层次。对于这些市州来说，除了应当关注自身政府门户网站“政府—公民”互动栏目的建设外，还需不断创新完善，推进与媒体等社会力量共同建设“政府—公民”互动平台的进度与力度。

（2）回应速度分析

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，按照降序进行排列后如图3-3-5。

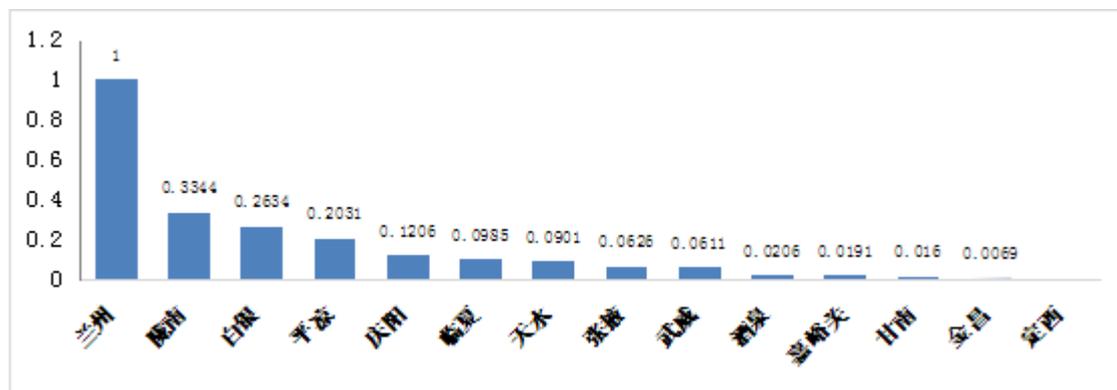


图 3-3-5 2015 年甘肃省各市州政府回应速度标准化排名

注：原始数据来源于 2015 年人民网“地方领导留言板”11 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 4 位小数。

从图3-3-5可以看出，兰州市排名第一，其他市州与兰州市的差距非常大。陇南市、白银市、平凉市、庆阳市政府对于公民网上留言的回应速度相对来说靠近最高值（兰州市），而临夏州、天水市、张掖市、武威市、酒泉市、嘉峪关市、甘南州、金昌市政府回应公民网上留言的速度远远低于最高值（兰州市）。由于定西市2015年11月未对任何

公民网上留言进行回复，所以排名最后。

图3-3-5是由甘肃省各市州政府回复时间等基础数据经标准化处理后得到的，表3-3-5和图3-3-6（1-12）呈现了甘肃省各市州在2015年11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 3-3-5 2015 年 11 月甘肃省各市州政府留言回复在各时间区间的条数

	1-3 天	4-7 天	8-15 天	16-30 天	30 天以上	合计
兰州市	81	118	97	66	10	372
嘉峪关市	0	1	7	0	0	8
金昌市	0	0	2	1	1	4
白银市	11	24	51	19	3	108
天水市	8	10	6	10	0	34
武威市	4	2	12	8	0	26
张掖市	0	0	11	23	3	37
平凉市	8	19	37	18	3	85
酒泉市	0	2	5	2	0	9
庆阳市	12	6	14	15	2	49
定西市	0	0	0	0	0	0
陇南市	19	21	53	45	10	148
临夏州	9	10	5	12	5	41
甘南州	0	2	3	2	0	7

注：原始数据来源于2015年人民网“地方领导留言板”11月的统计。

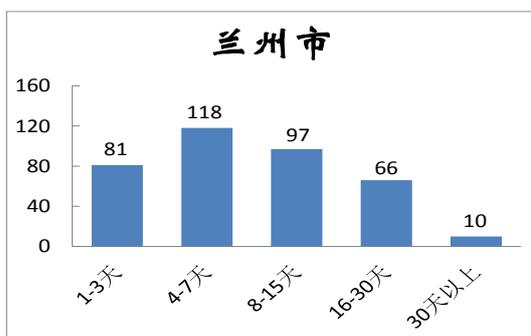


图 3-3-6 (1)

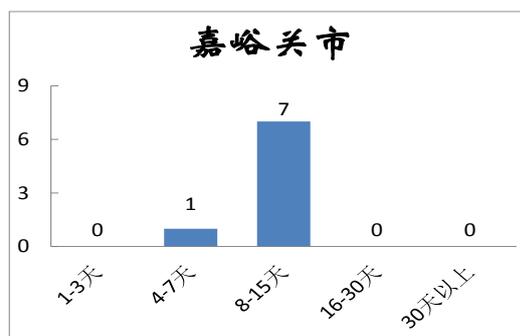


图 3-3-6 (2)

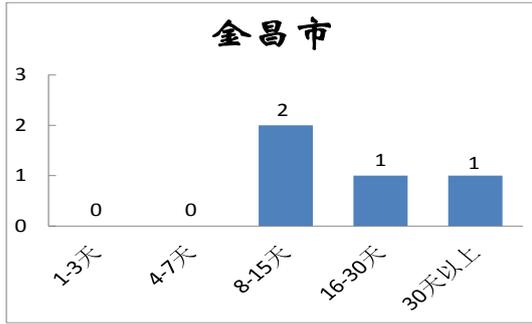


图 3-3-6 (3)

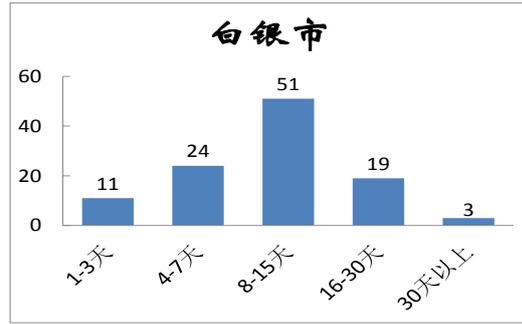


图 3-3-6 (4)

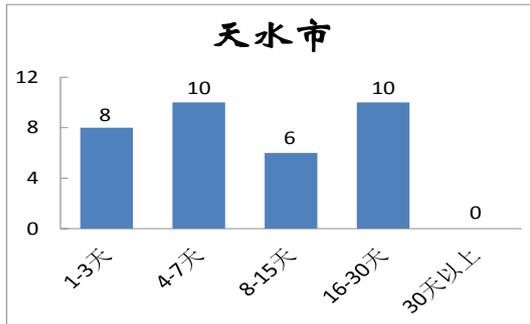


图 3-3-6 (5)

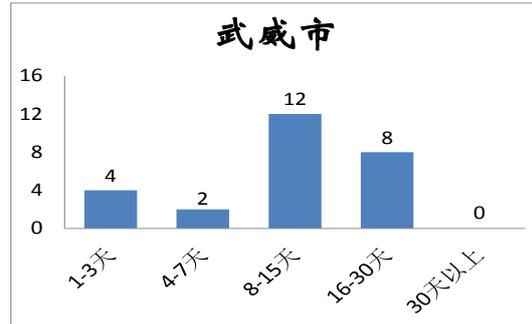


图 3-3-6 (6)

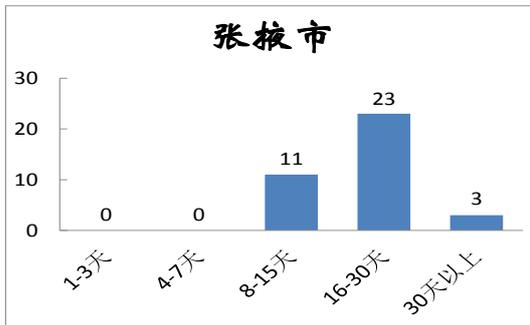


图 3-3-6 (7)

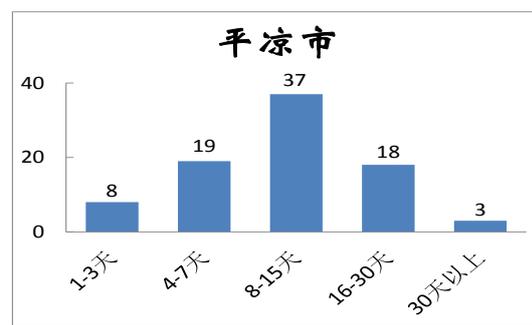


图 3-3-6 (8)

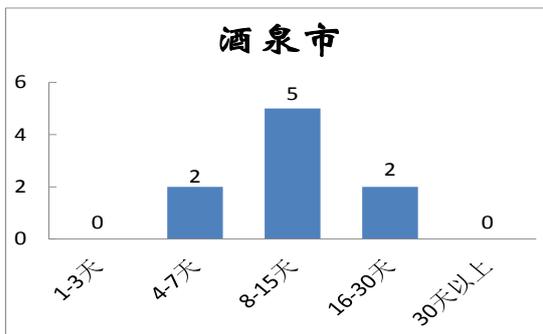


图 3-3-6 (9)

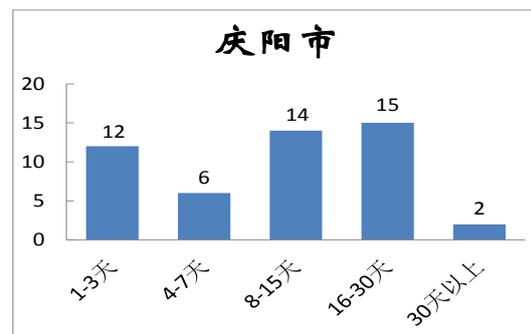


图 3-3-6 (10)

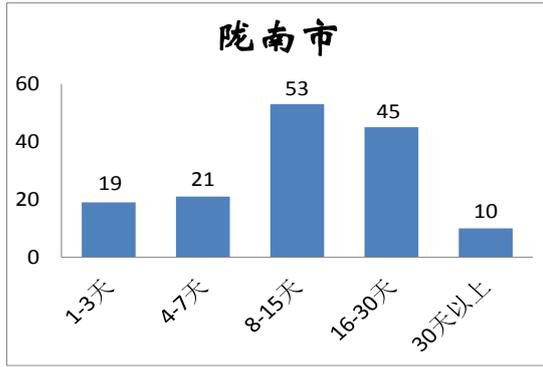


图 3-3-6 (11)

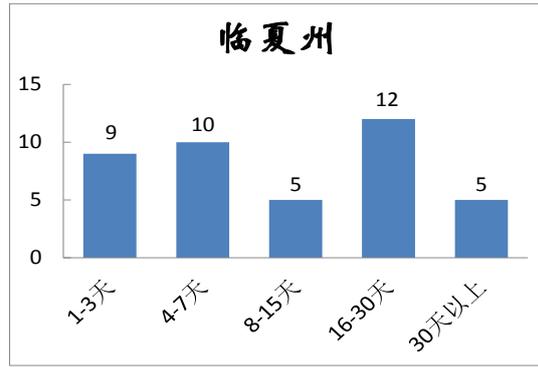


图 3-3-6 (12)

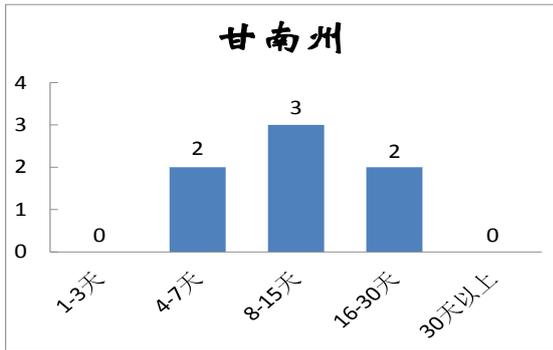


图 3-3-6 (13)

图 3-3-6 (1) —图 3-3-6 (13) 2015 年 11 月甘肃省各市州回复时间各区间信息条数

为了与所统计计算的2014年同期11月甘肃省各市州政府的回应速度进行比较，课题组采用同样的标准化方法对2015年11月甘肃省各市州回应速度的数据进行了处理，处理方法参见前文“评价思路与方法”部分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。那么，以2015年兰州市的数据为例，其得分是0.7471，说明兰州市回应速度的得分距离最优的差距是很小的，即兰州市政府在2015年11月份对于网民留言的回应速度很快。图3-3-7是2015年甘肃省14个市州回应速度的数据统计结果：

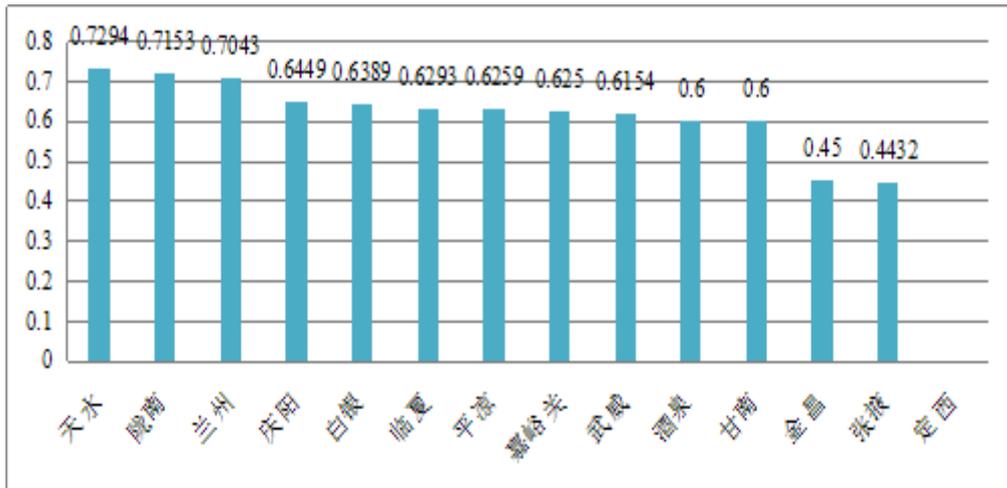


图 3-3-7 2015 年甘肃省各州市政府回应速度得分与排名

注：原始数据来源于2015年人民网“地方领导留言板”11月的统计。

从图3-3-7中可以看出，2015年11月份甘肃省地方政府对于公民网上留言回应速度基本上可以划分为四个层次。得分较高的是天水市、陇南市和兰州市，得分均在0.7以上，距离最优值1的差距都很小，说明回应速度快；其次是庆阳市、白银市、临夏州、平凉市、嘉峪关市、武威市、酒泉市和甘南州，得分都在0.6以上，金昌市和张掖市的得分较低，说明回应速度表现较弱，政府对于公民网上留言的重视和处理及时程度还有待加强；定西市由于对2015年11月份的公民网上留言没有进行回复，所以其得分为“0”。

图3-3-8是甘肃省14个市州2014年回应速度的数据统计结果。回顾2014年甘肃省各州市政府回应速度的得分与排名，可以看出从排名最前的兰州市到排名最后的庆阳市，12个市州得分的递减趋势明显于2015年（酒泉市和陇南市由于政府门户网站的“政府—公民”互动栏目无法浏览公民参与信息，未参评）。得分高于0.6的只有兰州市、金昌市、平凉市、张掖市、嘉峪关市和定西市。

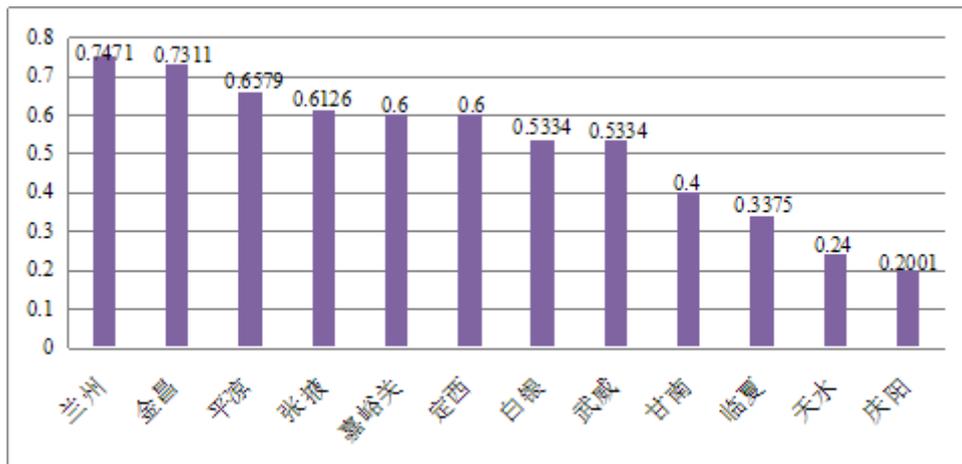


图 3-3-8 2014 年甘肃省各市州政府回应速度得分与排名

注：原始数据来源于2014年甘肃省14个市州政府门户网站信息11月的统计。

2014年和2015年甘肃省各市州政府回应速度的得分与排名统计数据来源有差别，但是比较这两年的数据可以看出，甘肃省大部分市州政府越来越重视对于公民网上留言的回应速度。进步较为明显的是天水市、庆阳市和临夏州，相比2014年来说，政府对于公民网上留言的回应速度得分有了成倍增长。还有一些地方，例如兰州市、平凉市和嘉峪关市，2014年基于政府网站信息的评价和2015年基于人民网信息的评价相比，回应速度的得分变化不明显，说明这些地方在政府门户网站和媒体网站都能够对公民网上留言做出较快回应。金昌市和定西市2015年的政府回应速度得分较2014年相比，排名位次后退。这两个城市在做好政府门户网站“政府—公民”互动栏目的同时，还需加强对媒体等第三方提供的政府与社会互动平台上的回应。陇南市和酒泉市在人民网上对公民留言进行了回复，参与了2015年的评比。就2015年政府门户网站所反映的状况来说，陇南市“政府—公民”互动栏目的公开性有所提升，酒泉市还应当进一步加强政府门户网站“政府—公民”互动栏目建设的公开性。

（3）“专家依据回复内容评判”分析

根据研究设计与评价指标框架，课题组需要进一步评价政府回复内容的“质量”。课题组采用了德尔菲法，经过几轮征询，最终确定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。考虑到以下三方面因素，第一，媒体正在成为第三方评估的重要力量，第二，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，第三，本课题组成员在此次研究中对甘肃省各市州的“政府—公民”网上互动有切身体会，所以课题组按照1:1:1的比例邀请上述组织成员共15人进行打分。在选取评价内容上，课题组对2015年11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3条，隐去市州、地点名称构成问卷（共42条信息，见附录1）。定西市虽然2015年11月未对人民网上“地方领导留言板”的公民留言作出回应，但是考虑到上文“回应速度”指标已对此进行了评价，在这里注重的是“质”的考量，所以课题组随机抽取了定西市2015年10月的回复内容。表3-3-6是依据15名专家的平均分得到的各市州政府留言质量分数，按照平均值的降序排列得到图3-3-9。

表 3-3-6 2015 年甘肃省各市州政府留言质量专家评分

	详细程度	有效程度	服务态度	平均值
兰州	89.73	93.07	92.60	91.80
嘉峪关	94.13	89.60	90.67	91.47
金昌	83.20	80.33	86.00	83.18
白银	80.53	82.47	82.00	81.67
天水	80.80	80.80	81.33	80.98
武威	87.33	87.00	87.13	87.16
张掖	86.47	85.40	87.73	86.53
平凉	83.33	83.33	84.40	83.69
酒泉	85.47	82.60	83.27	83.78
庆阳	76.60	77.13	78.53	77.42
定西	82.00	78.67	80.47	80.38
陇南	88.20	86.20	89.80	88.07
临夏	82.47	78.87	83.07	81.47
甘南	88.87	90.33	91.13	90.11

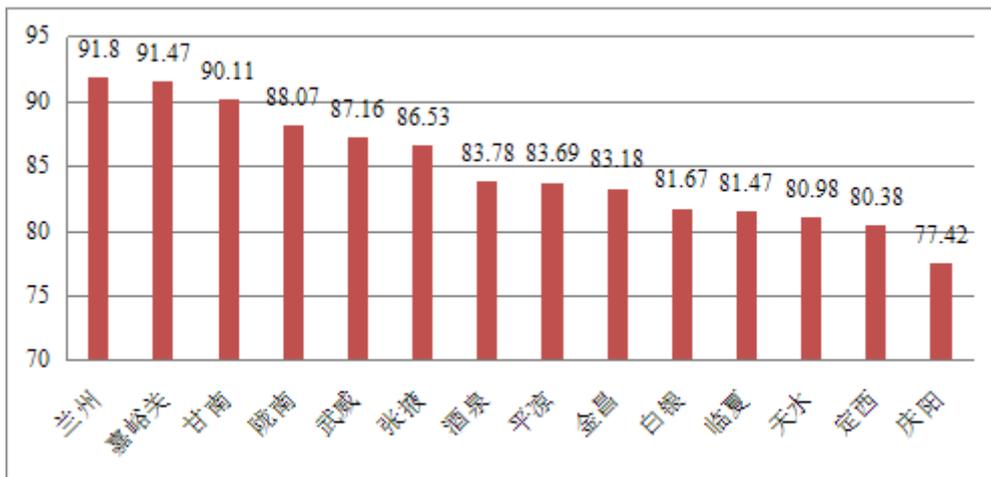


图 3-3-9 2015 年甘肃省各市政府回应质量得分与排名

表3-3-6和图3-3-9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嘉峪关市，政府回复内容最有效、网上回复态度最好的是兰州市，庆阳市在这三项中都是居于末位。在三项相加的总分平均分上，排名最前的依次是兰州市、嘉峪关市和甘南州，庆阳市总体评价低于80分，位于最后一名。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15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）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，并梳理了相对全国范围来说甘肃省所关注的主题领域。

表3-3-7呈现了全国各省市“政府—公民”在线互动栏目的留言、政府回复情况以及各省市回复率排行。可以看出，全国各省市公民留言及政府回复状况差异较大。其中，公民留言数量最多的是河南省，达到62000条以上，其次是四川省和安徽省。甘肃省的公民留言数量近30000条，在全国排行第四。这从一定程度上可以说明了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94%以上，其次是安徽省，回复率也超过了90%。甘肃省的回复率为63.05%，居全国第7位，可见甘肃省政府及市州政府还需提高对于公民的回应程度，确

保及时回复公民提出的诉求和问题，这样才能很好地实现政府创新与发展，实现政府与社会的良性互动。

表 3-3-7 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	留言量	回复量	回复率	回复率排行
河南	62455	52577	84.18%	3
四川	40712	38361	94.23%	1
安徽	34367	31597	91.94%	2
甘肃	29388	18530	63.05%	7
陕西	22604	13739	60.78%	11
山东	15338	6920	45.12%	15
河北	15385	6840	44.46%	16
山西	13462	6397	47.52%	13
湖北	10516	6627	63.02%	8
天津	11084	6149	63.02%	8
广西	9662	6043	62.54%	10
贵州	8475	5009	59.10%	12
辽宁	5541	3512	63.38%	6
吉林	7056	2981	42.25%	17
内蒙古	6002	2352	39.19%	19
江西	4333	1820	42%	18
广东	4182	476	11.38%	26
云南	3789	1225	32.33%	22
江苏	3476	185	5.32%	27
湖南	3378	1140	33.75%	21
福建	3311	2159	65.21%	5
北京	2936	32	1.09%	29
黑龙江	2808	15	0.53%	30
重庆	2425	106	4.37%	28
浙江	2121	514	24.23%	23
新疆	1980	681	34.39%	20
上海	1960	234	11.94%	25
西藏	1220	899	73.69%	4
青海	1253	580	46.29%	14
宁夏	763	122	15.99%	24
海南	509	0	0.00%	31
香港	12	0	0.00%	31
澳门	6	0	0.00%	31

注：留言量、回复量原始数据来源于人民网“地方领导留言板”（2013年1月1日至今）。

表3-3-8呈现了全国网民在各个领域的留言总量和甘肃省网民在各个领域的留言总量两项数据。其中，这些留言所关注的领域被划分为城建、三农、交通、教育、治安、环保、拆迁、就业、贪腐、医疗、建言、企业、文娱、旅游、感谢、其他16个领域。通过计算甘肃省在各个领域的留言量占全国的百分比进行比较，可以反映出与全国相比甘肃省在各个领域的关注热度。图3-3-10清晰地反映出表3-3-8关于所占百分比的内容。

表 3-3-8 甘肃省关注领域与全国关注领域比较表

	全国（条）	甘肃（条）	甘肃占全国的百分比（%）
城建	52418	3540	6.75
三农	43661	4769	10.92
交通	41093	3291	8.01
教育	27726	2630	9.49
治安	21231	2255	10.62
环保	20612	1382	6.70
拆迁	19701	828	4.20
就业	9932	1439	14.49
贪腐	9152	954	10.42
医疗	8933	818	9.16
建言	8884	951	10.70
企业	4909	398	8.11
文娱	2841	303	10.67
旅游	2704	65	2.40
感谢	1337	122	9.12
其他	52957	5403	10.20

注：全国（条）数、甘肃省（条）数原始数据来源于人民网“地方领导留言板”（2013年1月1日至今）。

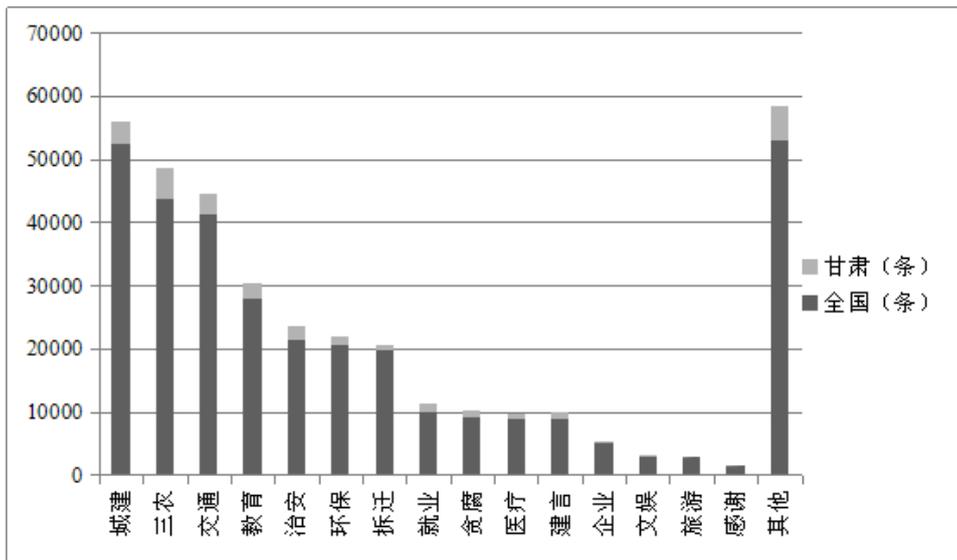


图 3-3-10 甘肃省关注领域与全国关注领域的百分比

从表3-3-8和图3-3-10可以看出，甘肃省公民在所有领域的留言中，留言最多的领域依次是三农、城建、交通和教育，全国公民留言量排名前四位（除其他领域外）的也是城建、三农、交通和教育四个领域，说明在全国范围内城建、三农、交通和教育四个领域的民生问题是受公民关注度较高的。甘肃省的留言主题还反映出地方政府所应关注的一些重点领域问题，例如留言量占全国留言量百分比最高的是就业领域，达到近15%。在2014年“金城峰会·基于政府网站信息的甘肃省市州政府绩效评估报告”中，课题组也对各个市州公民关注的领域进行了统计，回顾发现2014年公民关注的主题也是三农、城建、交通、教育和就业。所以，希望政府相关部门能够通过这些统计与分析，更好地了解公民诉求与亟待解决的问题。

5、简要结论与建议

通过以上统计与分析，我们可以得到以下简要结论：第一，较2014年相比，基于网站信息来看，甘肃省大部分市州政府回应“公民网上行权”的绩效在提高，尤其是一些市州不仅重视政府门户网站信息公开的建设，还能够在媒体提供的与社会互动的平台上表现出较好的回应能力；第二，甘肃省14个市州政府在“平台建设”、“回应程度”、“回应速度”和“回应质量”四个评价维度上，各自不同的表现可以分为三个层次，分布详见表3-3-9所示；第三，甘肃省14个市州中政府回应“公民网上行权”绩效最高的是

兰州市，兰州市政府不仅注重回应的程度与速度，回复还具备较高的质量。

表 3-3-9 2015 年甘肃省各市州政府回应“公民网上行权”绩效的等级分布

平台建设		回应程度		回应速度		回应质量	
有所进步	陇南市 临夏州	较高 回复率 (>85%)	兰州市 平凉市 陇南市	快速 回应	兰州市 陇南市	较高质量 (>90分)	兰州市 嘉峪关市 甘南州
保留原状	兰州市 嘉峪关市 金昌市 白银市 天水市 张掖市 平凉市 定西市 甘南州 酒泉市	中等 回复率 (85%- 50%)	白银市 嘉峪关市 庆阳市 酒泉市 张掖市	中速 回应	白银市 平凉市 庆阳市 临夏州 天水市 张掖市 武威市 酒泉市 嘉峪关市 甘南州	中等质量 (90分- 80分)	陇南市 武威市 张掖市 酒泉市 平凉市 金昌市 白银市 临夏州 天水市 定西市
有所退步	庆阳市 武威市	较低 回复率 (<50%)	甘南州 临夏州 武威市 金昌市 定西市 天水市	慢速 回应	金昌市 定西市	较低质量 (<80分)	庆阳市

在网络信息快速发展的当今，尤其是大数据时代到来的背景下，推进网上“政府—公民”在线互动工作，为广大人民群众解忧排难、解疑释惑提供在线帮助，这不仅关系到政府的“亲民”形象，更重要的是地方落实中央关于“坚持发展是第一要务”的具体体现。网上“政府—公民”在线互动工作的推进，将帮助政府建立与社会良性互动的新模式，从而促使政府实现创新与发展，达到“善治”。基于2015年对甘肃省各市州政府回应“公民网上行权”的绩效评价来看，各市州还需要进一步完善此项电子政务工作，建设以公众为服务重心的网上政府。对此，课题组建议如下：

第一，树立“政府治理”理念，积极应对公民网上留言与互动。党的十八届三中全会提出要“创新社会治理”、“提高社会治理水平”、“改进社会治理方式”，把以往的“社会管理”提升为“社会治理”，昭示着中国正在改变传统的社会管理模式。经验表明，公共参与可以提高政府的信任度，公共对话能够提高政府的运行效能。面对这一变化，甘肃省各市州政府应该主动转变而不是被动应对。“政府—公民”在线互动平台

的建设正是顺应这一转型需要，帮助政府创新与发展，实现与社会的互动，从而达到社会治理的良好局面。如果政府能够主动适应、积极面对，它就能真正凝聚民心、集中民智、服务民众；如果政府被动接招、消极回避，那么反过来它就会极大地损害政府形象，降低政府公信力。

第二，在具体应对措施上，保障公民网上参与渠道透明、作出迅速与有效的回应是各市州政府此项电子政务工作的重点。尽管课题组未查阅到相关制度规定政府门户网站应当公开所有公民的网上留言，但是显然此类信息的公开能够丰富公民的知情权，提高政府网上回应的效率。对于同类热点问题，政府可以设置栏目形成专题，以便公民网上查阅，避免政府重复应答。再有，在回应速度上，如果公民网上的留言得不到及时回复，会损害公民网上参与公共事务的兴趣和愿望，所以各市州政府应当在规定的工作日内作出回应，以实现“政府—公民”在线互动栏目设置的初衷。从回应的有效性来看，“政府—公民”在线互动效果并不在于“政”与“民”之间是否进行了沟通，而在于通过沟通是否达到了预期目标。所以各市州还应重视政民互动的质量，注重回复的有效性。

第三，正确引导公民网上参与，形成政民良性互动、政府与社会的共同发展。结合甘肃省省情来看，由于省内区域发展不均衡，不同参与群体的年龄、文化程度以及职业等存在差异的影响，使得公众参与的数量、程度、内容等等不同。政府与公民网上互动是双向的，要想真正形成双方的良性互动，还需要理性的公民有序、规范地参与。恶意灌水等行为只会影响政府的正常回应。所以各市州政府还需要正确引导当地公民有序、规范的参与行为，加强网络道德体系建设，建立健全相关制度。

附录：

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3篇留言材料，其中每篇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：B-1-

留言
尊敬的领导，**路送变电小区（**市商业学校对面），夜间进行施工，噪音很大，晚上吵的我们睡不着觉，周围都是居民楼，家里都有老人孩子，跟有关部门反映了好多次，问题还是没有得到解决，请领导过问下此事，还老百姓一个安静的居住环境，谢谢！
回复
网民您好！据了解该工地系**市供电局**棚户区改造项目，前期为赶工期、抓进度，存在噪音扰民问题。区执法局已进行过查处，要求工地把破除作业放在白天，夜间不得进行破碎作业以减少扰民。目前，该工地房屋拆迁和拉运工作已结束，正在做土方开挖准备工作，执法中队要求该工地继续做好对地面破碎的时间调节工作，将扰民降至最低。执法局也将继续做好对该工地的日常管控工作。感谢您的留言！

留言
请问下为何**路主干道上，**售楼部能当成停车场，还加装了减速带？？这合理吗？
回复
您好！对于您反映的问题，我局交警支队**大队立即进行了实地调查。经核实，该处停放车辆系**售楼部车辆，现已被**交警大队清理，并对**售楼部私自安装在道路上的减速带进行了拆除。

留言
书记，您好！ **村小区三号楼，从11月17日到11月19日已经停水两天了，不知道是什么原因，也不知道找谁处理，请您过问下。
回复
您好！针对您反映的问题，我们已及时协调**路街道予以核查处理。经了解，由于该楼部分住户未按时缴纳水费，**水务公司张贴停水通知后对楼院停止进行供水。目前，欠费居民已缴清所欠水费，供水部门已于11月20日恢复正常供水。

答案编码：B-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			

(本问卷编码从B-1至B-14，以上问卷以B-1为例)

四、基于用户体验的电子政务绩效评价

（一）引言

习近平主席在2015世界互联网大会上表示，“十三五”时期，中国将大力实施网络强国战略、国家大数据战略、“互联网+”行动计划，发展积极向上的网络文化，拓展网络经济空间，促进互联网和经济社会融合发展。李克强总理提出，互联网也是政府施政的新平台。通过电子政务系统，可以实现在线服务，做到权力运作有序、有效、“留痕”，促进政府与民众的沟通互联，提高政府应对各类事件和问题的智能化水平。互联网突破既是科技革命，又是保障公平的社会变革。

政府网站是政府机关面向社会公众、企业提供服务的窗口，是电子政务建设和应用成果的体现。《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）提及：“政府网站是信息化条件下政府密切联系人民群众的重要桥梁，也是网络时代政府履行职责的重要平台。近年来，各级政府积极适应信息技术发展、传播方式变革，运用互联网转变政府职能、创新管理服务、提升治理能力，使政府网站成为信息公开、回应关切、提供服务的重要载体。”以及《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》（国发〔2015〕40号）中明确要求“构建面向公众的一体化在线公共服务体系和公众参与的网络化社会管理服务新模式”。我国互联网+政务在十三五时期正在进入发展新阶段。

为全面了解甘肃省市州政府网站发展现状，推动“一带一路”战略中重要平台-政府网站的加速发展，兰州大学中国政府绩效管理研究中心作为独立的第三方评价主体，针对甘肃省14个市州政府门户网站进行电子政务绩效评价，以期用第三方评价促进政府管理方式改革创新。

本报告旨在从政府网站用户体验和需求的角度，分别从信息公开、公共服务、公众参与和网站设计等四个方面（不涉及政府内部政务及安全性等），用详实的数据描述甘

肃省市州政府网站的总体发展状况，反映出甘肃省市州政府网站的总体服务效能和实际发展水平，为政府网站管理工作转型提供客观的数据参考，借此引导甘肃省各市州政府网站向更加关注用户需求、回应社会热点和切合技术发展趋势的大方向发展，最终通过改进政府网站管理工作，逐步提高政府互联网治理能力现代化的水平。

（二）评价方法与指标体系设计

政府门户网站建设、运行的成功，直接关系到政府的形象，同时也直观地反映出一个政府电子政务建设的质量和进程。本报告评价对象主要针对甘肃省14个市州政府门户网站，采用定量、比较评价方法。基础数据来自政府网站，评价路径强调用户体验，数据收集时段为2015年1月1日至2015年12月20日。

1、指标体系设计原则

导向性原则。电子政务评价指标体系应显示出地方政府电子政务建设状况的差别，甚至发出预警信息。评价指标体系的设计，从电子政务建设的重点出发，把握电子政务的发展方向，对电子政务实施起到导向作用。

科学性原则。设计评价指标体系时，要有科学的理论作指导，使评价指标体系能够在基本概念和逻辑结构上严谨、合理，抓住评价对象的实质，并具有针对性。如果指标体系不具有科学性，相应的评价结果也没有正确性，评价工作也就毫无意义。

可操作性原则。评价指标的设计必须考虑其指标值的测量和数据采集工作的可行性。在设计电子政务评价指标时，采用定量指标来衡量电子政务的运作状况。尽量做到指标简单易懂，打分客观，数据容易统计，计算方便快捷。

可接受性原则。评价指标的设计初衷不是要增加政府部门的工作负担，而是通过指标体系来促进政府绩效改进，提高公众服务效率和质量。因此，设定的指标应该易于理解和体现公平性，能被政府部门所接受。同时指标的设计使得同级别、同层次政府部门具有现实可比性。

2、指标体系解释说明

信息公开指标。信息公开指标主要考察政府门户网站向公众提供信息服务的能力。信息公开是政府门户网站的首要功能，也是电子政府提供公共服务的重要内容。信息公开服务是指通过政府门户网站向社会公众公开各类信息，让公众知情、参与和监督。

公共服务指标。该指标主要考察政府门户网站面向社会提供公共服务的广度和深度。一是考察政府门户网站是否根据各类用户的需求来整合服务资源，方便用户获取资源；二是考察政府门户网站是否能够围绕各项办事过程，梳理和整合服务资源，全面地考虑用户在办理各项业务过程中不同环节的想法，以便为公众提供更加全面、周到的服务。

公众参与指标。公众参与指标主要考察政府门户网站是否能够建立健全网站的沟通交流渠道，考察是否具有引导公众参与政府公共管理和公共决策的功能，同时考察公众参与栏目的使用效果。

网站建设指标。政府门户网站建设必须以公众为中心，网站建设的出发点和落脚点都应该都是为了公众。人性化的网站设计不仅能够体现出政府的亲和力，使公众更愿意贴近政府，而且还能够提高政府门户网站的绩效水平和用户满意度。

具体各项指标设置情况如表4-2-1所示。

表 4-2-1 电子政务指标体系

一级指标	权重	二级指标	权重	评价要点	评价说明
信息公开	30	主动公开信息	20	政府信息公开指南	政府信息的分类、编排体系、获取方式，政府信息公开工作机构的名称、办公地址、办公时间、联系电话、传真号码、电子邮箱等。
				政府信息公开目录	政府信息的索引、名称、内容概述、生成日期等。
				政府信息公开工作年度报告	是否在 2015 年 3 月 31 日前发布 2014 年度本级政府的信息公开年报。
				政府信息公开制度规定	行政法规、法律规章、规范性文件。
				信息公开重点领域（2015 年）	按照国办发〔2015〕22 号文件要求对 2015 年各重点领域全部设置专栏，对专栏进行细化，并能直接访问到相关领域信息公开内容。对财政资金信息、公共资源配置信息、重大建设项目信息、国有企业信息、环境保护信息公开、食品药品安全信息公开。
		依申请公开	4	依申请公开流程	开设畅通的依申请受理渠道，提供依申请公开结果查询渠道及依申请公开表格下载服务，对依申请公开结果统计的公开情况。
		三张清单公开	6	权力清单	公开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。
				责任清单	公开政府部门的主要职责及其追责事项等信息。
				负面清单	负面清单相关公布信息。
公共服务	30	在线公共服务	19	教育服务	设置教育服务专栏，整合教育服务，提供各类学校，招生政策，义务教育学区划分、学位申请，录取结果，民办学校监管，教育资助等服务查询。
				医疗卫生	设置医疗卫生服务专栏，整合医疗卫生服务，提供各类医疗机构、计生机构及各类药店，各类疾病预防，人员执业，医疗服务收费以及监管信息的服务查询。

一级指标	权重	二级指标	权重	评价要点	评价说明
				社会保障	设置社会保障服务专栏，整合社保服务，提供各项社会保险参保情况、待遇支付情况和水平，社会保险基金收支、结余和收益情况等信息，基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录，基本医疗保险、工伤保险诊疗项目范围、辅助器具目录等服务查询。
				社会救助	设置社会救助服务专栏，整合社会救助服务，提供城乡低保、特困人员供养、医疗救助、临时救助等信息公开工作，实行救助实施过程公开，救助对象人数、救助标准、补助水平和资金支出等信息公开服务查询。
				住房服务	设置住房服务专栏，整合住房服务，提供商品房预售、买卖、统计，房地产经纪机构和人员等信息和服务的整合情况，房租租赁合同及范本下载等服务查询。
				就业服务	是否设置就业服务专栏，整合就业服务，提供就业服务机构，促进失业人员、外来务工人员、大中专毕业生等就业政策措施及实施情况，自主创业优惠政策实施范围，各项补贴申领及发放公示，国有企事业单位招录、人力资源市场供求信息的服务查询。
				公用事业	设置公用事业服务专栏，整合公用事业服务，提供供水、供电、供气具体网点，公共交通机构，图书馆、体育馆等文化体育设施等的服务查询。
				企业服务	设置企业服务专栏，整合企业设立、经营纳税、信用信息等相关的服务，提供企业注册登记、商标注册、税务登记、发票业务等政策通知、办事指南、标准公示等服务的提供情况，投资环境、招商项目、产业集群等信息的服务查询。
				服务整合度	是否建立专栏整合本区域各类公共服务信息资源，提供一站式服务平台。
		服务便捷度	网站开设民生服务专题的个数占总数比例（包括身份证办理、户口办理、生育服务证办理、保障性住房申请、房屋产权登记、公积金贷款、机动车驾驶证办理申请、老年人福利待遇、残疾人服务、企业优惠扶持服务）。		
		网上办事服务	11	服务易用性	网上办事服务是否在首页或频道页显著位置展现及用户常用重点办理事项能否通过站内搜索检索到。

一级指标	权重	二级指标	权重	评价要点	评价说明
				服务一体化	办事指南或办事流程要素齐全实用（如包含办事材料、办事时间、办事地点、联系电话等），办事表格或附件下载，在线咨询服务，在线受理服务（如在线递交身份确认信息、申请表单等相关材料），办事结果查询。
				网上办事量	政府网站实际提供的各类网上办事服务事项的数量。
				办事人性化	按用户对象、服务主题、业务主题等提供场景式导航，提供特别群体快速访问通道。
公众参与	25	互动渠道	20	信箱渠道	在线信箱类互动渠道功能可用，公众参与留言的数量及对公众参与的留言给予回复或反馈数量，用户是否可根据密码、信件编号查询信件的处理情况，是否开设答复满意度调查评价功能。
				移动政务	开通官方微博、微信，并在政府门户网站提供效链接或二维码扫描等，开通官方微博、微信，并保持微博信息持续更新（自监测起两周内工作日的更新速度≥1条/天），提供手机等移动设备 APP。
				民意征集	一年内开展的民意征集及网上调查相关活动累计不少于 6 次，对征集和调查结果、采纳情况进行公开。
				在线访谈	开设在线访谈渠道，能进行图片、文字及视频直播，公众可在线参与讨论，一年内开展的互动访谈活动不少于 6 次。
		舆论引导	5	政策解读	开通政策解读栏目，并对相关政策的制定背景、依据、意图、实施路径等进行详细解读并能够及时提供或转载国家和本地区重大决策的解读内容。
				新闻发布会	网站开通新闻发布会专栏，且专栏能够持续、及时公开新闻发布会内容。

一级指标	权重	二级指标	权重	评价要点	评价说明
				社会热点事件回应	针对社会热点、焦点事件，网站能够及时通过发布会、动态、公告、微博等方式予以回应，引导网络舆情。
网站建设	15	浏览体验	4	页面设计	页面设计美观庄重、结构合理、体现地区特色。
				外语版网站	至少有一种外文版本网页且核心信息更新与中文网站同步。
				网页响应速度	主页响应时间。
		智能服务	4	智能搜索	提供可用的搜索引擎且搜索结果根据关键字，优先展现服务内容，或关联度很高的政策文件等信息。
				智能问答	对网站相关的一般性问题提供智能在线问答信息服务。
				无障碍建设	提供无障碍浏览服务（在原有基础上支持字体放大、特殊界面设置、色调调节、辅助线添加、语音等功能，为视觉障碍、老年人等特殊人群提供网上盲道）。
		安全与维护	4	网站安全	网站中死链、坏链的情况，网站内容安全情况。
				网站维护	提供网站维护单位及联系方式，网站首页各版块动态（要闻、通知公告、政策文件、人事调动等）持续更新。
		社会化应用	3	公共搜索情况	在百度等主流公共搜索框中输入“地区名”或“地区名+政府”时，政府网站链接是否在检索结果首页中呈现。
平台整合情况	网站被其他站点链接（反向链接）的情况，网站被百度搜索引擎收录情况（一年）。				
合计	100				

(三) 数据分析

1、信息公开部分数据分析

对甘肃省14个市州政府的门户网站的信息公开部分的统计调查分主动公开信息、依申请公开、三张清单公开三个板块进行。对各指标做如下分析：

(1) 横向比较

a. 政府信息公开指南

政府信息公开指南主要考察14个市州政府门户网站的如下7个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，评价结果如图4-3-1-1。

政府信息的分类；

政府信息编排体系；

政府信息获取方式；

政府信息公开工作机构的名称和办公地址；

政府信息公开工作机构办公时间；

政府信息公开工作机构联系电话和传真号码；

政府信息公开工作机构电子邮箱等。

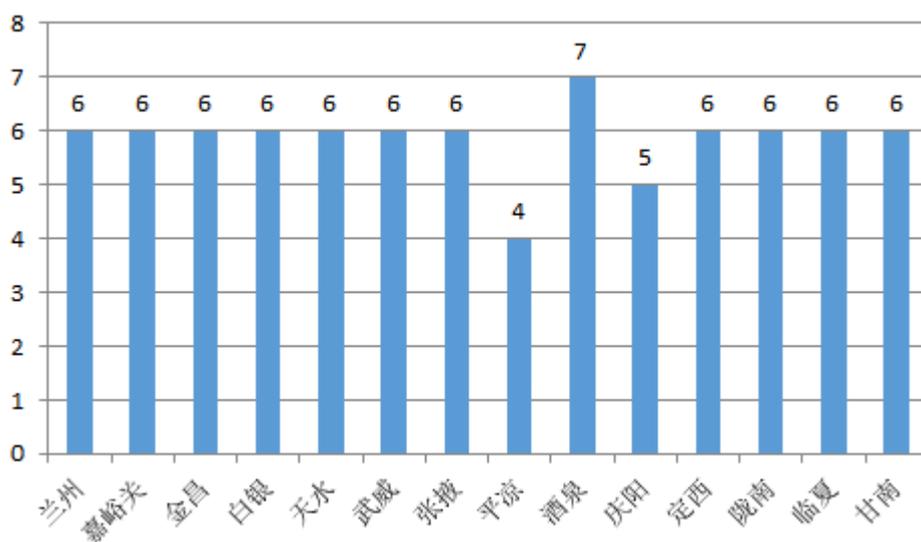


图 4-3-1-1 信息公开-政府信息公开指南

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》（以下统称条例）第十九条：“行政机关应当编制、公布政府信息公开指南和政府信息公开目录，并及时更新。政府信息公开指南，应当包括政府信息的分类、编排体系、获取方式，政府信息公开工作机构的名称、办公地址、办公时间、联系电话、传真号码、电子邮箱等内容。”

各市州政府门户网站大都能在“信息公开”或“政务公开”栏目明显位置公开本级政府信息公开指南。但在内容完整性方面，只有酒泉严格按照《条例》的明细要求编制政府信息公开指南。嘉峪关、白银、天水、武威、定西、陇南、临夏、甘南等11个市州未列明信息编排体系。平凉、庆阳缺项较多，公民最需要知道的传真号码、电子邮箱等查询不到。

对比2014年数据，2015年兰州、张掖政府网站完善了政府信息公开指南相关内容，除了编排体系未设置外，其余项目都进行了设置，此项指标有所提升。

b.政府信息公开目录

政府信息公开目录主要考察14个市州政府门户网站的如下3个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，评价结果见图4-3-1-2。

- 政府信息的索引；
- 政府信息的名称；
- 政府信息的生成日期。

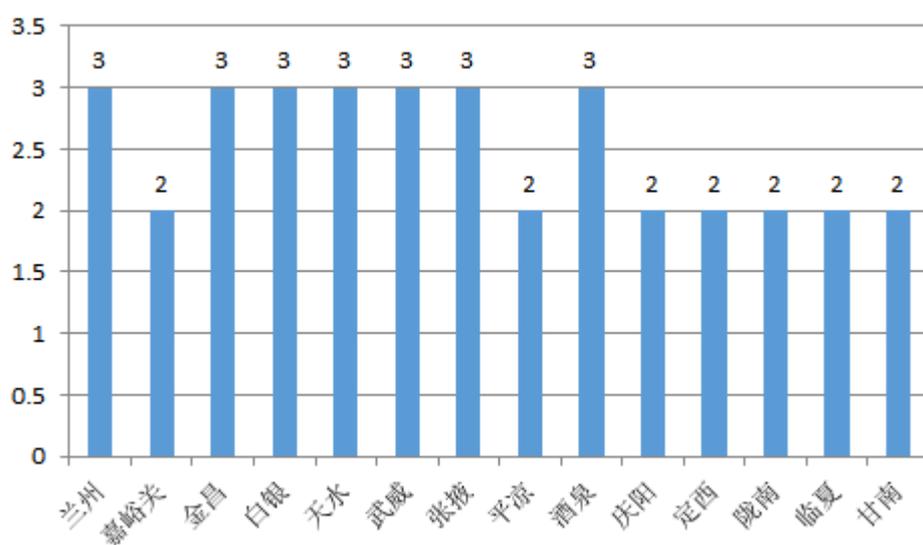


图 4-3-1-2 信息公开-政府信息公开目录

根据《条例》第十九条：“政府信息公开目录，应当包括政府信息的索引、名称、内容概述、生成日期等内容。”各市州政府门户网站大都能在“信息公开”或“政务公开”栏目明显位置公开本级政府信息公开目录，且运行良好。其中兰州、金昌、白银、天水、武威、张掖、酒泉等市均按照《条例》要求内容列示；嘉峪关、平凉、庆阳、定西、陇南、临夏、甘南等市州缺少政府信息索引。

对比2014年数据，2015年天水、武威政府网站完善了政府信息公开目录信息索引设置，此项指标有所提升。

c.政府信息公开工作年度报告

政府信息公开工作年度报告主要考察14个市州政府门户网站是否在当年3月31日前发布上一年度本级政府的信息公开年报。达成计1分，未达成计0分。

此项指标各市州政府门户网站都在“信息公开”或“政务公开”栏目明显位置公开本级政府信息公开工作年度报告，且都按照《条例》第三十一条规定的时间点进行了年报公布。在程序性和内容完整性这两方面，各市州都完成较好。

对比2014年数据，2015年张掖、定西政府网站此项指标有所提升，在其网站公布符合要求的政府信息公开工作年度报告。

相关建议：部分市州在政府信息公开工作年度报告专栏下，将所属各部门的信息公开工作年度报告也收录在此，两种报告混在一起，用户查看政府信息公开工作年度报告很不方便（以金昌为例，见图4-3-1-3）。建议存在以上问题的市州，在政府信息公开工作年度报告专栏下分类设置政府信息公开工作年度报告和部门信息公开工作年度报告，方便用户使用和查看（以嘉峪关为例，见图4-3-1-4）。



图 4-3-1-3 金昌政府门户网站信息公开年度工作报告截图



图 4-3-1-4 嘉峪关政府门户网站信息公开年度工作报告截图

d.政府信息公开制度规定

政府信息公开制度规定主要考察14个市州政府门户网站是否完善了本行政机关的政府信息公开工作制度。达成计1分，未达成计0分，评价结果见图4-3-1-5。

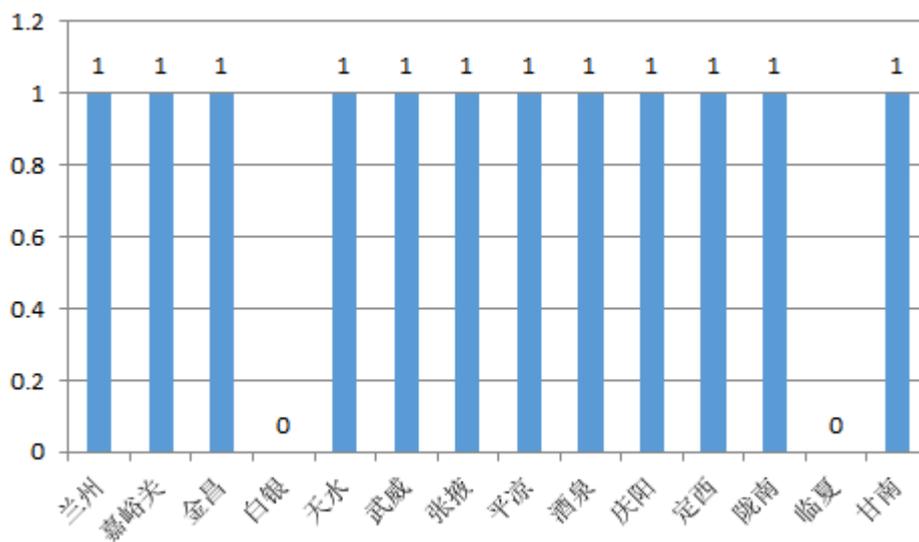


图 4-3-1-5 信息公开-政府信息公开制度规定

根据《条例》第四条：“各级人民政府及县级以上人民政府部门应当建立健全本行政机关的政府信息公开工作制度，并指定机构（以下统称政府信息公开工作机构）负责本行政机关政府信息公开的日常工作。”

各市州政府门户网站大都能在“信息公开”或“政务公开”栏目明显位置公开政府信息公开制度。在制度建设上，除了白银（图4-3-1-6）、临夏（图4-3-1-7）2个市州外，其余市州都制定并公布了本级政府信息公开相关制度。



图 4-3-1-6 白银市政府信息公开制度截图



图 4-3-1-7 临夏州政府信息公开制度截图

值得一提的是，2015年各市州围绕政府信息公开工作，不断加强规章制度的建立和完善，确保工作有章可循。如《陇南市政府信息公开专栏样式》、《嘉峪关市人民政府

《办事公开办法(试行)》、《天水市人民政府办公室关于印发天水市政府信息公开工作考核办法试行和天水市政府信息依申请公开办法试行的通知》、《定西市人民政府办公室关于印发<定西市政府信息依申请公开办法（试行）>和<定西市政府信息公开工作考核实施细则>的通知》以及《张掖市政府信息公开办法》等文件的制定，都为甘肃省的政府信息公开进一步发展提供了制度保障。

e. 信息公开重点领域（2015年）

信息公开重点领域主要考察14个市州政府门户网站的如下8个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，评价结果如图4-3-1-8。

- 按照国办发〔2015〕22号文件要求对2015年各重点信息公开领域全部设置专栏；
- 对专栏进行细化，并能直接访问到相关领域信息公开内容；
- 财政资金信息公开；
- 公共资源配置信息公开；
- 重大建设项目信息公开；
- 国有企业信息公开；
- 环境保护信息公开；
- 食品药品安全信息公开。

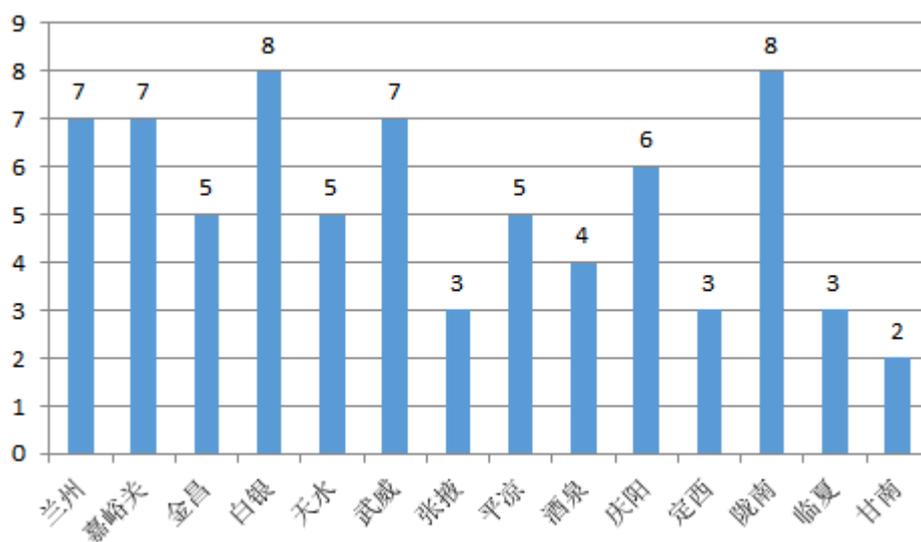


图 4-3-1-8 信息公开-信息公开重点领域（2015年）

根据《国务院办公厅关于印发2015年政府信息公开工作要点的通知》(国办发〔2015〕22号)推进重点领域信息公开要求,对各市州此项指标内容进行重点评价。各市州政府门户网站大都能在“信息公开”或“政务公开”栏目明显位置设置重点领域信息公开专栏。但在各个重点领域公开内容的完整性方面,参差不齐,差异较大。白银、陇南基本按照各个重点领域公开内容要点设置专栏,并能直接访问到相关领域信息公开内容或者提供有效链接。兰州、嘉峪关、武威除了未按照国办发〔2015〕22号全部设置专栏外,在重点领域信息公开方面大部分市州网站都能直接访问到相关领域信息公开内容或者提供有效链接。张掖、定西、临夏、甘南等市州缺项较多,提供的链接多为无效链或与实际内容不符(见下图4-3-1-9)。



图 4-3-1-9 张掖重点领域信息公开-环境保护链接为空

2) 依申请公开

依申请公开主要考察14个市州政府门户网站的如下4个参数是否达成,达成计1分,未达成计0分,评价结果如图4-3-1-10。

- 开设有畅通的依申请受理渠道;
- 提供依申请公开结果查询渠道;
- 提供依申请公开表格下载服务;

是否有对依申请公开结果统计的公开。

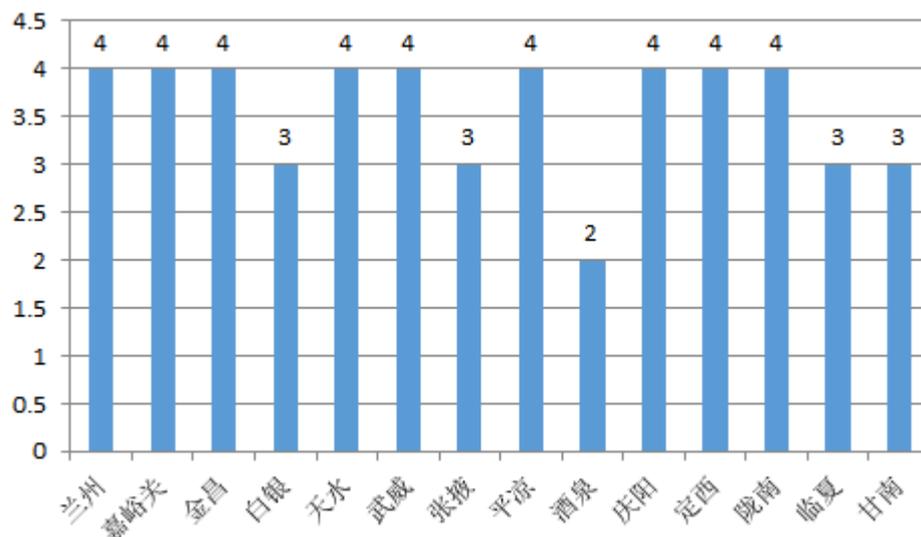


图 4-3-1-10 信息公开-依申请公开

各市州政府门户网站大都能在“信息公开”或“政务公开”栏目明显位置提供政府信息依申请公开服务。在渠道建设方面，各市州在政府门户网站均开设有畅通的依申请受理渠道，运行状况较好；但是提供依申请公开结果查询渠道方面，临夏、甘南等市州网站未提供此项查询服务。

在对依申请公开结果统计的公开方面，各市州都能在其政府信息公开工作年度报告中查询到此项数据。但在网站依申请公开这个模块下，各市州均无法查询到此项数据，从这点表现来看，各市州人性化服务意识和数据集成度方面还有待提高。

对比2014年数据，2015年金昌政府网站此项指标有所提升，在其网站提供了依申请公开结果查询渠道。

3) 三张清单公开

三张清单公开主要考察14个市州政府门户网站的如下6个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，如图4-3-1-11。

权力清单公开情况；

权力清单公开的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；

责任清单公开情况；

责任清单公开的政府部门的主要职责及其追责事项等信息

负面清单公开情况；

负面清单相关公布信息

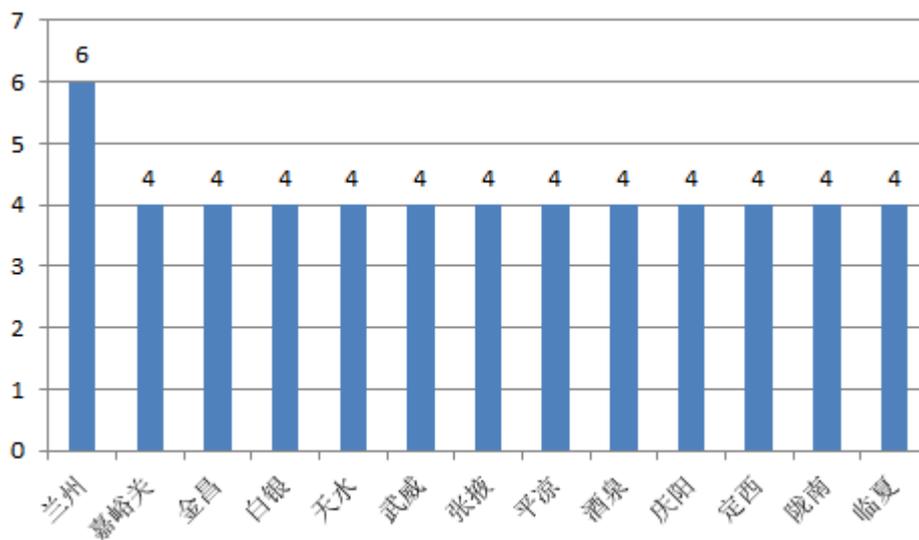


图 4-3-1-11 信息公开-三张清单公开

2014年李克强总理在夏季达沃斯开幕式致辞中详解了政府的三张施政“清单”：政府要拿出“权力清单”，明确政府该做什么，做到“法无授权不可为”；给出“负面清单”，明确企业不该干什么，做到“法无禁止皆可为”；理出“责任清单”，明确政府该怎么管市场，做到“法定责任必须为”。继续清理行政审批事项，深化行政审批制度改革的同时，总理明确提出要逐步实现“三证合一”。制定市场准入负面清单，公布省级政府权力清单、责任清单，切实做到法无授权不可为、法定职责必须为。

本报告在指标设计中专门设计了三张清单公开指标，借此对各市州三张清单的公布情况进行评价（见表4-3-1-1），以此来掌握甘肃省简政放权发展情况。

从指标数据分析，该指标各市州同步发展，成绩优异。一是全省各市州权责清单都已建立并公布。二是兰州对外公布了负面清单。究其原因，这份成绩的取得与甘肃省政府的努力是分不开的。年初《甘肃省人民政府办公厅关于印发“三张清单一张网”工作方案的通知》（甘政办发〔2014〕197号）要求建立省政府部门行政权力清单和责任清

单工作方案，分三个实施步骤：自查清理阶段（2015年3月底前）、集中审核阶段（2015年4月至6月底）、公布实施阶段（2015年7月至年底前）。各市州政府按照省政府要求，完成“三张清单”（政权力清单和责任清单）的梳理、审核工作。并按省政府《建设甘肃政务服务网工作方案》及时在甘肃政务服务网上发布权责清单，建成省市县一体化的“网上政务超市”（见图4-3-1-12至图4-3-1-14）。



图 4-3-1-12 甘肃政务服务网截图



图 4-3-1-13 甘肃政务服务网截图



图 4-3-1-14 甘肃政务服务网—工作部门行政权力清单和责任清单页面截图

表 4-3-1-1 各市州权责清单数据统计表

甘肃政务服务网公布的权责清单统计表			
	发布信息部门数量	权责清单信息数量	公共服务信息数量
嘉峪关	41	3660	144
金昌	49	3566	146
酒泉	47	3246	144
张掖	45	3157	251
武威	45	3276	158
白银	39	3294	162
天水	46	2912	179
平凉	39	2702	173
庆阳	35	3614	142
定西	44	3481	2
陇南	38	3129	407
甘南	48	2871	51
临夏	43	2764	87
兰州	50	4653	0

4) 信息公开建设情况整体对比见(见表4-3-1-2)

表 4-3-1-2 信息公开建设情况整体对比表

	主动公开					依申请 公开	三张清 单公开	合计
	指南	目录	报告	制度	重点领 域			
兰州	6	3	1	1	7	4	6	28
嘉峪关	6	2	1	1	7	4	4	25
金昌	6	3	1	1	5	4	4	24
白银	6	3	1	0	8	3	4	25
天水	6	3	1	1	5	4	4	24
武威	6	3	1	1	7	4	4	26
张掖	6	3	1	1	3	3	4	21
平凉	4	2	1	1	5	4	4	21
酒泉	7	3	1	1	4	2	4	22
庆阳	5	2	1	1	6	4	4	23
定西	6	2	1	1	3	4	4	21
陇南	6	2	1	1	8	4	4	26
临夏	6	2	1	0	3	3	4	19
甘南	6	2	1	1	2	3	4	19

综合主动公开、依申请公开和三张清单公开信息各项指标，对14个市州政府门户网站2015年的信息公开建设情况进行横向对比。兰州政府门户网站在信息公开各项指标的建设优于其他市州，武威、陇南、嘉峪关、白银等11个市州的建设和运行情况较好，临夏、甘南在信息公开方面的建设和运行相对不足。

(1)纵向比较

对14个市州政府的门户网站的信息公开部分的统计调查共细分为30个参数作为指标。每项达成计1分，未达成计0分，评价结果见图4-3-1-15。

政府信息的分类；

政府信息编排体系；

政府信息获取方式；

政府信息公开工作机构的名称和办公地址；

政府信息公开工作机构办公时间；

政府信息公开工作机构联系电话和传真号码；

政府信息公开工作机构电子邮箱等；

政府信息的索引；

政府信息的名称；

政府信息的生成日期；

当年3月31日前发布前一年度本级政府的信息公开年报；

完善本行政机关的政府信息公开工作制度

按照国办发〔2015〕22号要求对2015年各重点领域全部设置专栏；

对专栏进行细化，并能直接访问到相关领域信息公开内容；

财政资金信息公开；

公共资源配置信息公开；

重大建设项目信息公开；

国有企业信息公开；

环境保护信息公开；

食品药品安全信息公开

开设有畅通的依申请受理渠道；

提供依申请公开结果查询渠道；

提供依申请公开表格下载服务；

是否有对依申请公开结果统计的公开；

权力清单公开情况；

权力清单公开的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；

责任清单公开情况；

责任清单公开的政府部门的主要职责及其追责事项等信息

负面清单公开情况；

负面清单相关公布信息。

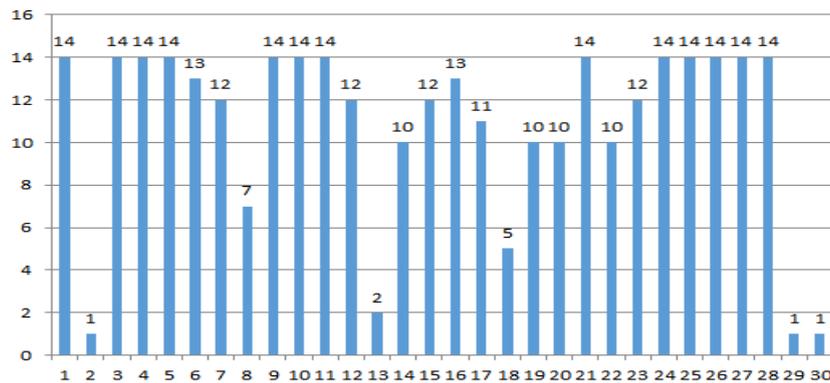


图 4-3-1-15 14 个市州政府的门户网站的信息公开部分纵向比较

从14个市州政府门户网站的信息公开部分的建设数据分析可以看出，各市州政府门户网站在信息主动公开、依申请公开和三张清单公开方面都有比较好的表现。但也存在以下问题：

在主动公开方面，与2014年相比较，依然存在以下问题：（1）各市州对“编排体系”未给以足够重视，很多市州未向公众提供信息编排体系，间接的导致部分市州政府门户网站缺乏信息索引。这在一定程度上不利于公民、法人和其他组织迅速、低成本、有效地查阅、获取政府信息。（2）政府信息公开工作机构传真号码、电子邮箱等需要非常明确列示的信息，个别市州没有提供。建议相关市州进一步拓宽受理渠道，为申请人提供便捷的依申请公开服务。在新增的重点领域信息公开方面，很多市州相关专栏的设置不全；国有企业信息公开方面非常不足，大部分市州对此处未公开；虽然设置了专栏，点击后链接到相关部门网站首页，而没有链接到相关内容栏，内容的直接展示性不佳。

在依申请公开方面，与2014年相比较有改善，但是依然存在以下问题：（1）部分市州网站缺乏依申请公开结果查询渠道，影响到公众对于这部分信息公开结果的了解。国办《2014年政府信息公开工作要点》指出：“对于经审核认定可以让社会广泛知晓的政府信息，在答复申请人的同时，应通过主动公开渠道予以公开，减少对同一政府信息的重复申请。”建议相关市州网站完善依申请公开结果查询功能，增加透明度。二是在部分市州网站的《政府信息公开指南》中明确提及：“申请人申请公开政府信息，应填

写《xx市人民政府信息公开申请表》（见附件，以下简称《申请表》）。《申请表》可到受理机构领取或自行复制，也可在xx门户网站政府信息公开专栏下载。”但在网站中却没有提供依申请公开表格下载服务。建议相关市州网站提升依申请公开服务能力，方便公众申请。

在三张清单公开方面，2015年全省各市州对行政权力清单和责任清单全部进行了梳理和公布，将有力的推进甘肃省行政体制改革，促进政府职能转变，推进政府治理现代化。

2、公共服务部分数据分析

对甘肃省14个市州政府的门户网站的公共服务部分的统计调查分在线公共服务和网上办事服务两个板块进行。在线公共服务板块主要参考十个指标：教育服务、医疗卫生、社会保障、社会救助、住房服务、就业服务、公用事业、企业服务、服务整合度、服务便捷度。网上办事服务主要参考四个指标：服务易用性、服务一体化、网上办事量、办事人性化。针对各指标的数据收集情况具体做如下分析：

（1）横向比较

1) 在线公共服务

a 教育服务

教育服务指标主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，评价结果见图4-3-2-1。

是否设置教育服务专栏，整合教育服务

提供各类学校，招生政策，义务教育学区划分、学位申请，录取结果，民办学校监管，教育资助等服务查询

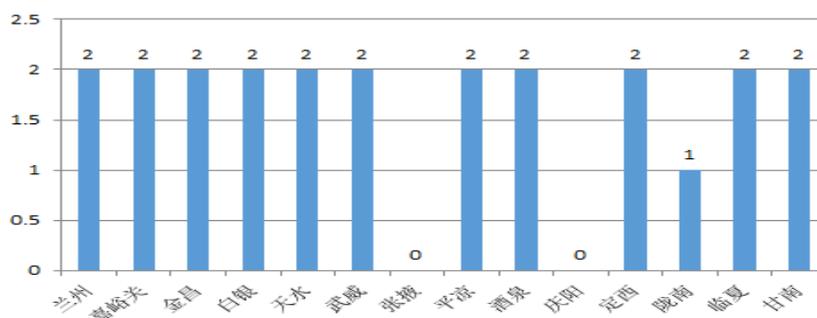


图 4-3-2-1 公共服务—教育服务

兰州、嘉峪关、金昌、白银、天水、武威、平凉、酒泉、定西、临夏、甘南11个市州教育服务专栏的建设较完善，有效整合了教育服务的相关信息。陇南设置了教育服务专栏，但未有效整合相关信息。张掖、庆阳没有设置教育服务专栏。与2014年相比，除张掖和庆阳外，嘉峪关、金昌等11个市州政府门户网站都新设了教育服务专栏。虽然大部分市州都设立了教育服务专栏，但其中大部分信息仅限于民办学校监管，各类学校和招生政策等方面信息较少。

b. 医疗卫生

医疗卫生指标主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，评价结果见图4-3-2-2。

是否设置医疗卫生服务专栏，整合医疗卫生服务

提供各类医疗机构、计生机构及各类药店，各类疾病预防，人员执业，医疗服务收费以及监管信息的服务查询

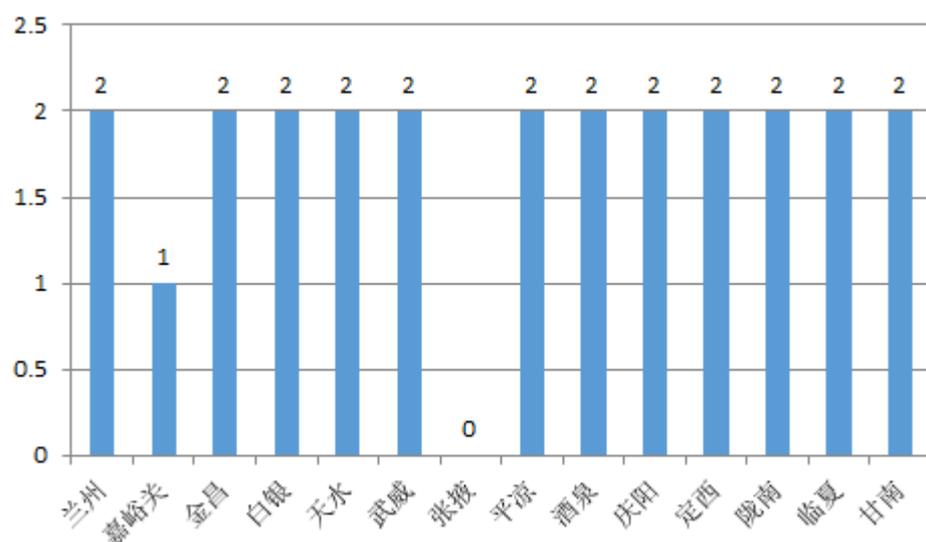


图 4-3-2-2 公共服务—医疗卫生

兰州、金昌、白银、天水、武威、平凉、酒泉、庆阳、定西、陇南、临夏、甘南12个市州医疗卫生专栏的建设较完善，有效整合了医疗卫生的相关信息。嘉峪关设置了医疗卫生专栏，但未有效整合相关信息。张掖没有设立医疗卫生专栏。与2014年相比，除张掖外，嘉峪关、金昌等12个市州政府门户网站都新设了医疗卫生专栏。虽然大部分市州都设立了医疗卫生专栏，但其中大部分信息仅限于医疗人员执业，各类医疗机构和疾

病预防等方面信息较少。

c 社会保障

社会保障指标主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，评价结果见图4-3-2-3。

是否设置社会保障服务专栏，整合社保服务

提供各项社会保险参保情况、待遇支付情况和水平，社会保险基金收支、结余和收益情况等信息，基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录，基本医疗保险、工伤保险诊疗项目范围、辅助器具目录等服务查询

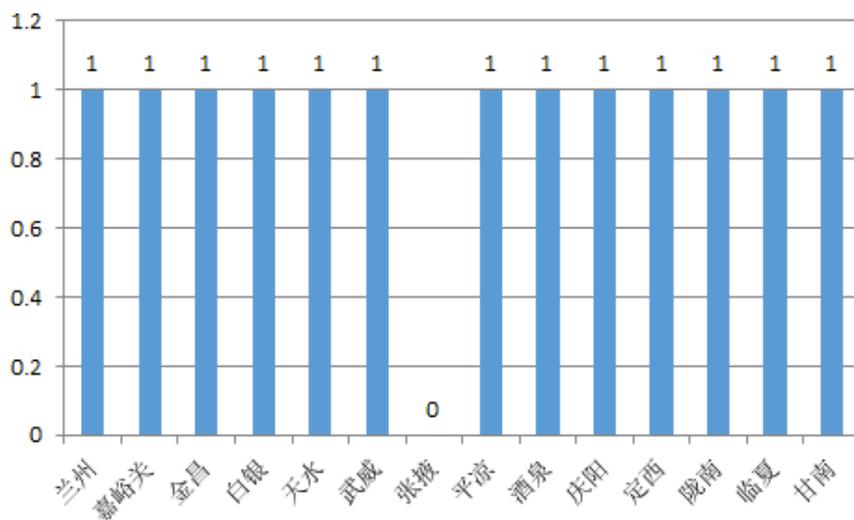


图 4-3-2-3 公共服务—社会保障

兰州、嘉峪关、金昌、白银、天水、武威、平凉、酒泉、庆阳、定西、陇南、临夏、甘南13个市州都设置了社会保障专栏，但未有效整合相关信息。张掖没有设立社会保障专栏。与2014年相比，除张掖外，嘉峪关、金昌等12个市州政府门户网站都新设了社会保障专栏。虽然大部分市州都设立了社会保障专栏，但对各项社会保险参保情况、待遇支付情况和水平等信息没有进行公布。

d 社会救助

社会救助指标主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，评价结果见图4-3-2-4。

是否设置社会救助服务专栏，整合社会救助服务

提供城乡低保、特困人员供养、医疗救助、临时救助等信息公开工作，实行救助实

施过程公开，救助对象人数、救助标准、补助水平和资金支出等信息公开服务查询

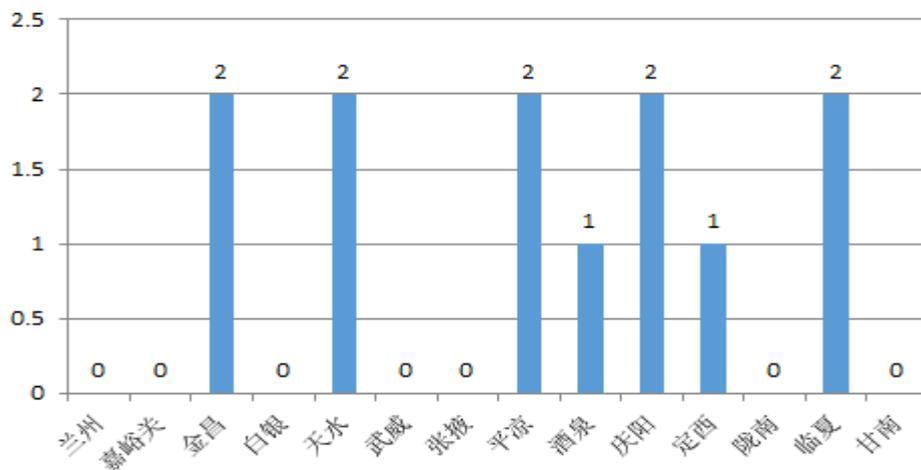


图 4-3-2-4 公共服务—社会救助

金昌、天水、平凉、庆阳、临夏5个市州社会救助专栏的建设较完善，有效整合了社会救助的相关信息。酒泉、定西设置了社会救助专栏，但未有效整合相关信息。兰州、嘉峪关、白银、武威、张掖、陇南、甘南7个市州没有设立社会救助专栏。目前只有一半市州设置社会救助专栏，且相关信息整合情况较差。

e 住房服务

住房服务指标主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，见图4-3-2-5。

是否设置住房服务专栏，整合住房服务

是否提供商品房预售、买卖、统计，房地产经纪机构和人员等信息和服务的整合情况，房租租赁合同及范本下载等服务查询

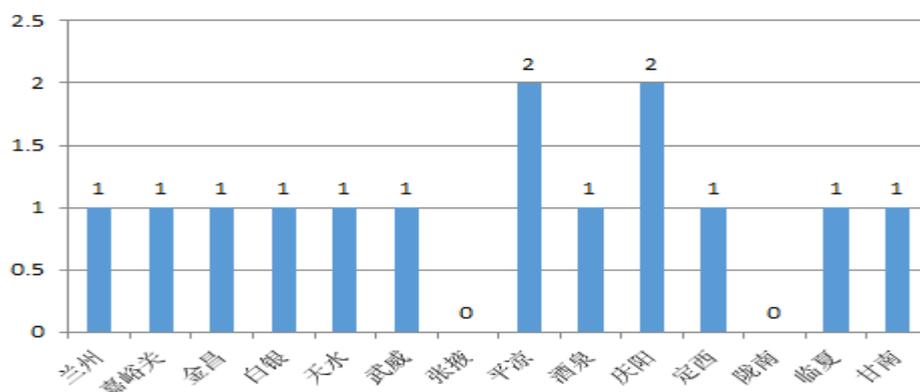


图 4-3-2-5 公共服务—住房服务

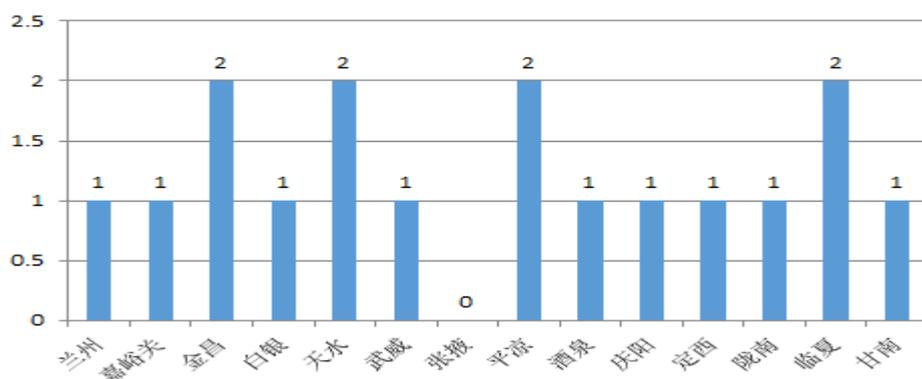
平凉、庆阳住房服务专栏的建设较完善，有效整合了住房服务的相关信息。兰州、嘉峪关、金昌、白银、天水、武威、酒泉、定西、临夏、甘南10个市州设置了住房服务专栏，但未有效整合相关信息。张掖、陇南没有设立住房服务专栏。虽然大部分市州都设立了住房服务专栏，但对商品房预售、买卖、统计，房地产经纪机构和人员等信息没有公布。

f 就业服务

就业服务主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分见图4-3-2-6。

是否设置就业服务专栏，整合就业服务

提供就业服务机构，促进失业人员、外来务工人员、大中专毕业生等就业政策措施及实施情况，自主创业优惠政策实施范围，各项补贴申领及发放公示，国有企事业人员



招录、人力资源市场供求信息的服务查询

图 4-3-2-6 公共服务—就业服务

金昌、天水、平凉、临夏4个市州就业服务专栏的建设较完善，有效整合了就业服务的相关信息。兰州、嘉峪关、白银、武威、酒泉、庆阳、定西、陇南、甘南9个市州设置了就业服务专栏，但未有效整合相关信息。张掖没有设立就业服务专栏。与2014年相比，除张掖外，嘉峪关、金昌等12个市州政府门户网站都新设了就业服务专栏。虽然大部分市州都设立了就业服务专栏，但对促进就业政策措施及实施情况，各项补贴申领及发放公示等信息没有进行公布。

g 公用事业

公用事业主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，见图4-3-2-7。

是否设置公用事业服务专栏，整合公用事业服务

提供供水、供电、供气具体网点，公共交通机构，图书馆、体育馆等文化体育设施等的服务查询

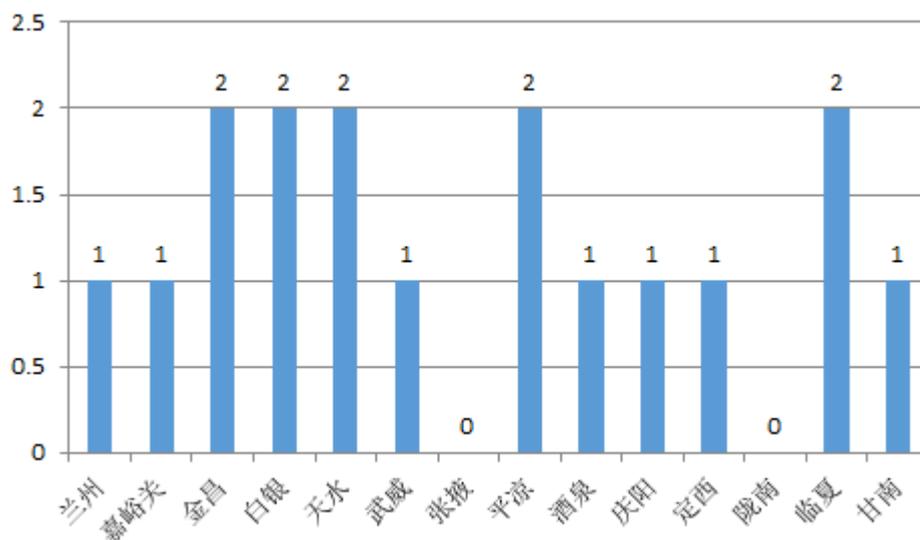


图 4-3-2-7 公共服务—公用事业

金昌、白银、天水、平凉、临夏5个市州公用事业专栏的建设较完善，有效整合了公用事业的相关信息。兰州、嘉峪关、武威、酒泉、庆阳、定西、甘南7个市州设置了公用事业专栏，但未有效整合相关信息。张掖、陇南没有设立公用事业专栏。与2014年相比，除张掖和陇南外，嘉峪关、金昌等11个市州政府门户网站都新设了公用事业专栏。虽然大部分市州都设立了公用事业专栏，但对供水、供电、供气具体网点，公共交通机构，图书馆、体育馆等文化体育设施等查询信息没有进行公布。

a 企业服务

企业服务指标主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，见图4-3-2-8。

是否设置企业服务专栏，整合企业设立、经营纳税、信用信息等相关的服务

提供企业注册登记、商标注册、税务登记、发票业务等政策通知、办事指南、标准公示等服务的提供情况，投资环境、招商项目、产业集群等信息的服务查询

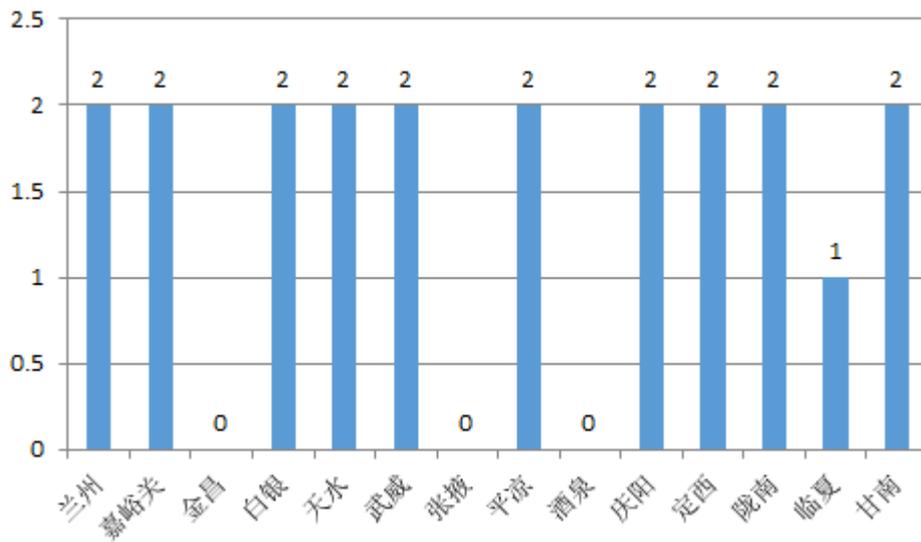


图 4-3-2-8 公共服务—企业服务

兰州、嘉峪关、白银、天水、武威、平凉、庆阳、定西、陇南、甘南10个市州企业服务专栏的建设较完善，有效整合了企业服务的相关信息。临夏设置了企业服务专栏，但未有效整合相关信息。金昌、张掖、酒泉没有设立企业服务专栏。

b 服务整合度

服务整合度指标主要考察了14个市州政府门户网站是否建立专栏整合本区域各类公共服务信息资源，提供一站式服务平台，达成计1分，未达成计0分，见图4-3-2-9。

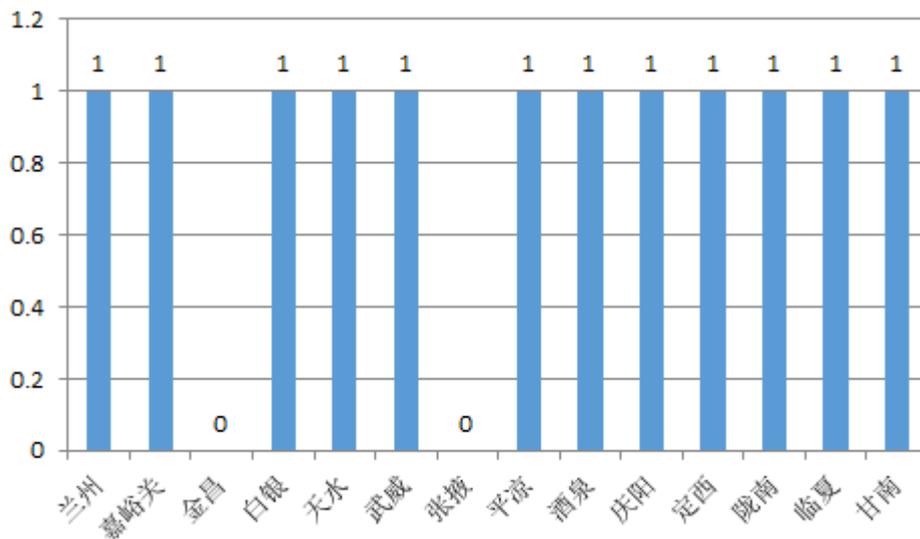


图 4-3-2-9 公共服务—服务整合度

兰州、嘉峪关、白银、天水、武威、平凉、酒泉、庆阳、定西、陇南、临夏、甘南

12个市州有效整合了公共信息服务资源，提供一站式平台服务。金昌、张掖未进行公共信息资源整合。

c 服务便捷度

服务便捷度指标主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，见图4-3-2-10。

网站开设民生服务专题的个数占总数比例（包括身份证办理、户口办理、生育服务证办理、保障性住房申请、房屋产权登记、公积金贷款、机动车驾驶证办理申请、老年人福利待遇、残疾人服务、企业优惠扶持服务）

民生服务专题内有效链接个数占网站开设总个数比例

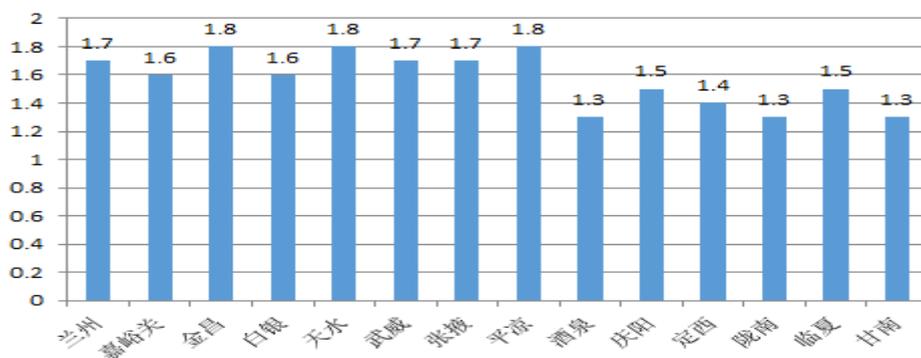


图 4-3-2-10 公共服务—服务便捷度

金昌、天水、平凉网站开设民生服务专题个数较多，服务便捷度高。酒泉、陇南、甘南开设民生服务专题个数较少，服务便捷度较低。

1) 在线办事服务

a 服务易用性

以服务便捷度为指标主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，见图4-3-2-11。

网上办事服务是否在首页或频道页显著位置展现
用户常用重点办理事项能否通过站内搜索检索到

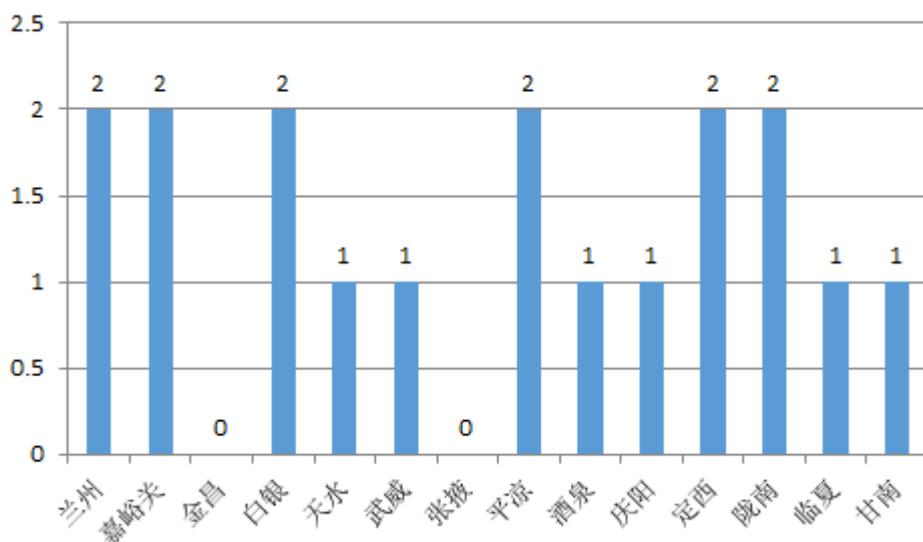


图 4-3-2-11 公共服务—服务易用性

兰州、嘉峪关、白银、平凉、定西、陇南6个市州网上办事服务在首页或频道页显著位置展现，且用户常用重点办理事项能通过站内搜索检索到，服务易用性高。金昌、张掖网上办事服务未在首页或频道页显著位置展现，且用户常用重点办理事项不能通过站内搜索检索到，服务易用性低。

b 服务一体化

服务一体化指标主要考察14个市州政府门户网站的如下5个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，见图4-3-2-12。

提供办事指南或办事流程

指南（流程）要素齐全实用（如包含办事材料、办事时间、办事地点、联系电话等）

提供办事表格或附件下载

提供在线咨询服务

能够在线受理服务（如在线递交身份确认信息、申请表单等相关材料）

提供办事结果查询

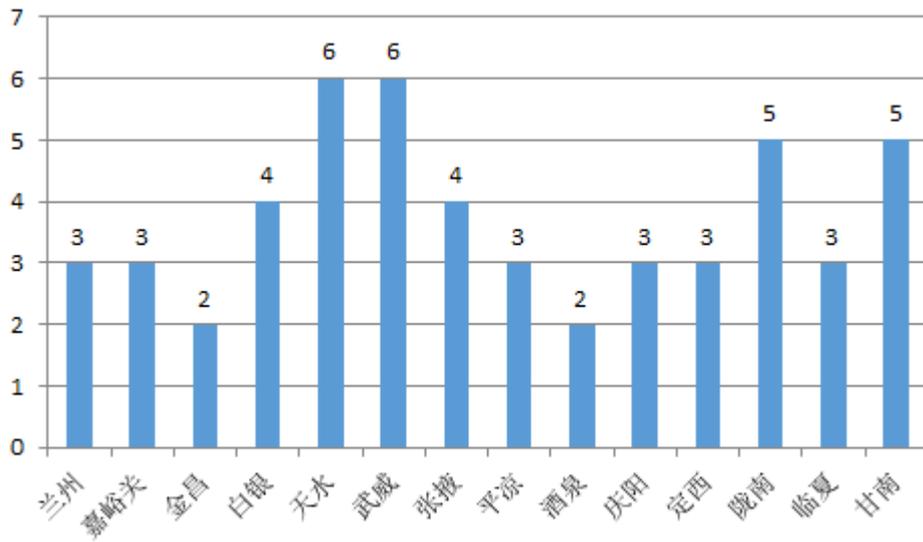


图 4-3-2-12 公共服务—服务一体化

天水、武威提供办事指南且要素齐全实用，提供办事表格下载和在线咨询服务以及在线受理服务，在线办理业务之后还能进行办事结果查询，服务一体化程度高。金昌、酒泉服务一体化程度较低。白银市在线咨询服务具有明显优势，咨询者在提交信息后，相关部门会迅速来电回答问题。公共服务网上办事在线受理主要从个人办事角度出发进行评价，考察居民个人事项能否在线申请和受理，如身份证办理、生育服务证办理等。大部分市州政府门户网站不能进行在线受理服务。如张掖在线办理需要注册登录，但在三个不同时段分别注册4次，均不能成功（见图4-3-2-13）。



您必须登录后才能继续刚才的操作。



用户登录

登录

忘记密码?

图 4-3-2-13 张掖政府网站截图

a 网上办事量

在线办事量指标主要考察了14个市州政府门户网站实际提供的各类在线办事服务事项的数量,用办事量/人口数统计出各市州人均在线办事量,具体以实际统计数据为准,统计数据见图4-3-2-14。

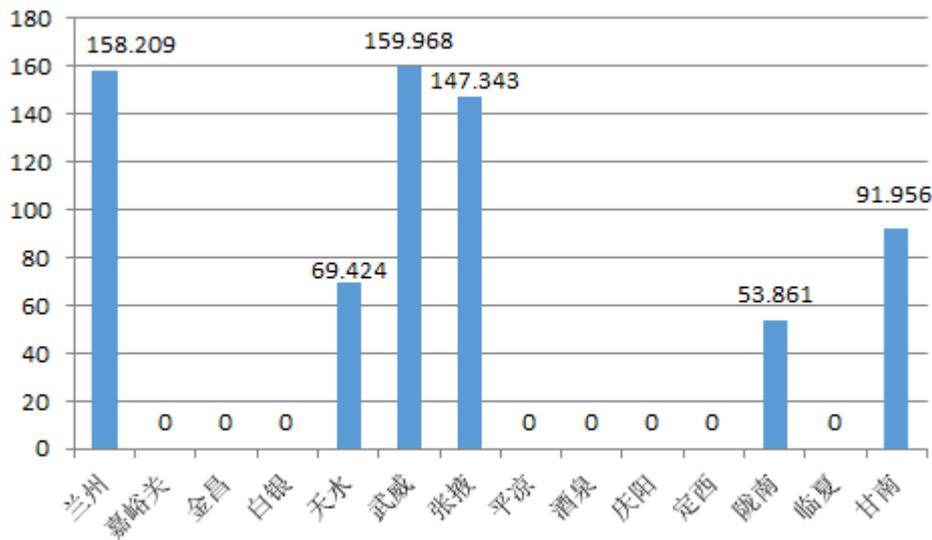


图 4-3-2-14 公共服务—网上办事量

武威在线办事数量最多,兰州、张掖在线办事数量较多。与2014年相比,武威的居民在线办事量略有提高,兰州、天水、张掖、陇南、甘南在线办事量有较大提升。横向

比较，武威政府门户网站提供的在线办事量多于其他市州。嘉峪关、金昌、白银、平凉、酒泉、庆阳、定西、临夏政府网站在线办事服务建设不足，未提供在线办事数量。

b 办事人性化

办事人性化指标主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，见图4-3-2-15。

按用户对象、服务主题、业务主题等提供场景式导航

提供特别群体快速访问通道

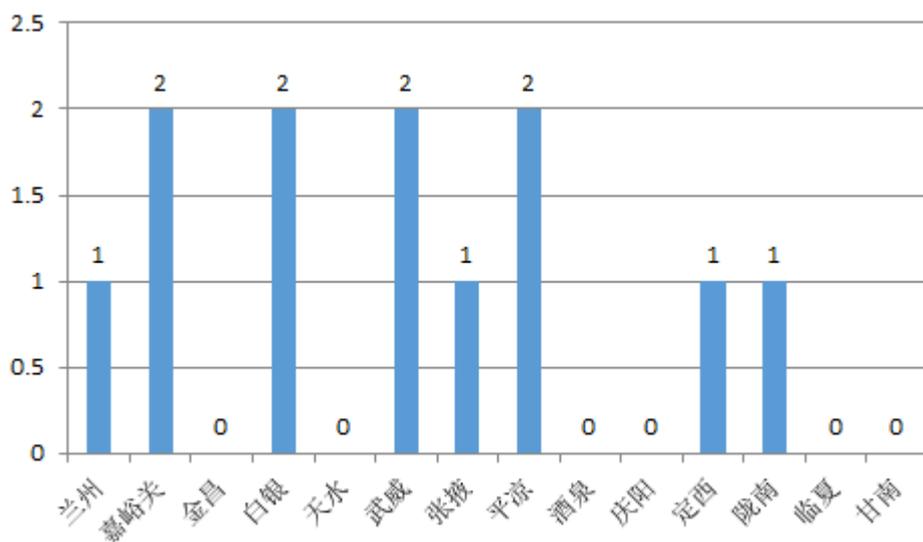


图 4-3-2-15 公共服务—办事人性化

嘉峪关、白银、武威、平凉在办事人性化部分的建设和运行状况较好。金昌、天水、酒泉、庆阳、临夏、甘南办事人性化部分的建设较差。兰州、金昌、天水、酒泉、庆阳、临夏、甘南政府网站未提供场景式导航，金昌、天水、张掖、酒泉、庆阳、定西、陇南、临夏、甘南网站板块划分不够细致，未按照特殊人群、特定服务对象设置快速访问通道。

1) 网站公共服务建设情况整体对比

表 4-3-2-1 公共服务建设情况整体对比表

	在线公共服务							网上办事服务					合计		
	教育	医疗	社保	救助	住房	就业	公共事业	企业服务	整合度	便捷度	易用性	一体化		办事量	人性化
兰州	2	2	1	0	1	1	1	2	1	1.7	2	3	0.989	1	19.689
嘉峪关	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1.6	2	3	0	2	18.6
金昌	2	2	1	2	1	2	2	0	0	1.8	0	2	0	0	15.8
白银	2	2	1	0	1	1	2	2	1	1.6	2	4	0	2	21.6
天水	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1.8	1	6	0.434	0	24.234
武威	2	2	1	0	1	1	1	2	1	1.7	1	6	1	2	22.7
张掖	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.7	0	4	0.921	1	7.621
平凉	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1.8	2	3	0	2	24.8
酒泉	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1.3	1	2	0	0	14.3
庆阳	0	2	1	2	2	1	1	2	1	1.5	1	3	0	0	17.5
定西	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1.4	2	3	0	1	19.4
陇南	1	2	1	0	0	1	0	2	1	1.3	2	5	0.337	1	17.637
临夏	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1.5	1	3	0	0	19.5
甘南	2	2	1	0	1	1	1	2	1	1.3	1	5	0.545	0	18.845

综合教育服务、医疗卫生、社会保障、社会救助、住房服务、就业服务、公用事业、企业服务、服务整合度、服务便捷度、服务易用性、服务一体化、网上办事量、办事人性化14项指标，且为保证结果的可靠性，本报告对原始指标数据进行了最大值标准化处理，对14个市州政府门户网站的公共服务方向建设情况进行横向对比（见表4-3-2-1）。

平凉、天水政府门户网站在公共服务方向的建设明显优于其他市州，平凉在公共服务的教育服务等八个模块建设较为突出，天水服务一体化程度很高，可以进行在线咨询、在线办理事务和办事结果查询。武威、白银的建设和运行情况相对较好。张掖政府门户网站无教育服务等八个模块，因此公共服务总体状况较差。

(1) 纵向比较

对14个市州政府的门户网站的公共服务部分的统计调查共细分为30个参数作为指标。每项达成计1分，未达成计0分，统计结果见图4-3-2-16。

是否设置教育服务专栏，整合教育服务

提供各类学校，招生政策，义务教育学区划分、学位申请，录取结果，民办学校监管，教育资助等服务查询

是否设置医疗卫生服务专栏，整合医疗卫生服务

提供各类医疗机构、计生机构及各类药店，各类疾病预防，人员执业，医疗服务收费以及监管信息的服务查询

是否设置社会保障服务专栏，整合社保服务

提供各项社会保险参保情况、待遇支付情况和水平，社会保险基金收支、结余和收益情况等信息，基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录，基本医疗保险、工伤保险诊疗项目范围、辅助器具目录等服务查询

是否设置社会救助服务专栏，整合社会救助服务

提供城乡低保、特困人员供养、医疗救助、临时救助等信息公开工作，实行救助实施过程公开，救助对象人数、救助标准、补助水平和资金支出等信息公开服务查询

是否设置住房服务专栏，整合住房服务

提供商品房预售、买卖、统计，房地产经纪机构和人员等信息和服务的整合情况，房租租赁合同及范本下载等服务查询

是否设置就业服务专栏，整合就业服务

提供就业服务机构，促进失业人员、外来务工人员、大中专毕业生等就业政策措施及实施情况，自主创业优惠政策实施范围，各项补贴申领及发放公示，国有企事业人员招录、人力资源市场供求信息的服务查询

是否设置公用事业服务专栏，整合公用事业服务

提供供水、供电、供气具体网点，公共交通机构，图书馆、体育馆等文化体育设施等的服务查询

是否设置企业服务专栏，整合企业设立、经营纳税、信用信息等相关的服务

提供企业注册登记、商标注册、税务登记、发票业务等政策通知、办事指南、标准公示等服务的提供情况，投资环境、招商项目、产业集群等信息的服务查询

是否建立专栏整合本区域各类公共服务信息资源，提供一站式服务平台

网站开设民生服务专题的个数占总数比例（包括身份证办理、户口办理、生育服务证办理、保障性住房申请、房屋产权登记、公积金贷款、机动车驾驶证办理申请、老年人福利待遇、残疾人服务、企业优惠扶持服务）

民生服务专题内有效链接个数占网站开设专题个数比例

网上办事服务是否在首页或频道页显著位置展现

用户常用重点办理事项能否通过站内搜索检索到

提供办事指南或办事流程

指南（流程）要素是否齐全实用（如包含办事材料、办事时间、办事地点、联系电话等）

提供办事表格或附件下载

提供在线咨询服务

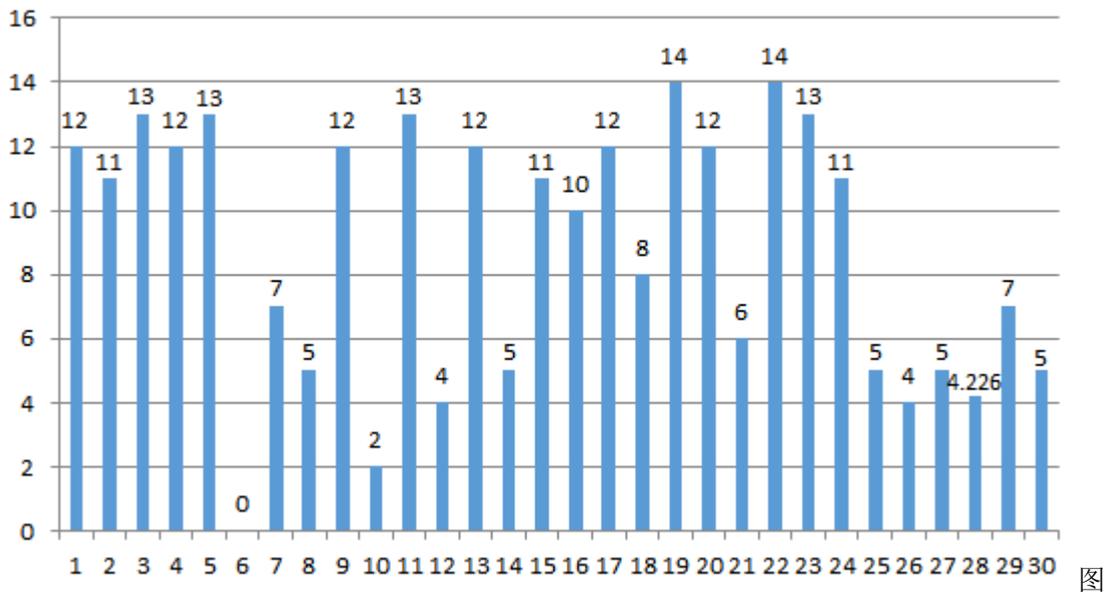
能够在线受理服务（如在线递交身份确认信息、申请表单等相关材料）

提供办事结果查询

政府网站实际提供的各类网上办事服务事项的数量

按用户对象、服务主题、业务主题等提供场景式导航

提供特别群体快速访问通道



4-3-2-16 14个市州政府的门户网站的公共服务部分纵向比较

从数据分析14个市州政府门户网站的公共服务部分的建设可以看出，各市州在民生服务专题内有效链接个数、办事指南或办事流程提供方面情况均较好。各市州没有关于社会保障相关信息的提供，社会救助、就业服务、住房服务、公用事业相关信息的整合方面均较差。

根据《国务院办公厅关于开展第一次全国政府网站普查的通知》（国办发〔2015〕15号）的要求，全国政府网站普查评分表中包括办事指南的完整性、准确性，办事表格、文件附件下载，在线申报和查询系统能否正常访问三个指标，对服务一体化有较高的要求。而各市州政府网站在服务一体化方面处于低水平，在线办事功能建设完整度差，大多数网站在线办事板块只提供文字性信息，公众无法直接进行在线办事，也无法进行办事结果查询。办事人性化程度也较低，大部分政府门户网站缺少特别群体快速访问通道建设。

3、公众参与部分数据分析

公众参与是政府网站建设的重要部分，涉及到公众是否能够与政府进行在线沟通，了解政策、解决问题、提出建议，并且政府通过公众参与渠道可以对公众进行舆论引导。我们对甘肃省14个市州政府的门户网站的公众参与部分的统计调查主要分互动渠道和舆论引导两个版块进行。针对各指标的数据收集情况具体做如下分析：

(1) 横向比较

1) 互动渠道

a. 信箱渠道

信箱渠道是政府领导和公众进行沟通的主要渠道，公众通过领导信箱或留言板反映问题、提出建议，领导通过对信件或留言进行及时回复以聆听民声、体察民情。以信箱渠道为指标主要考察了14个市州政府门户网站的如下4个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，见图4-3-3-1。

提供在线信箱类互动渠道

在线信箱类互动渠道功能可用

用户可根据密码、信件编号查询信件的处理情况

开设答复满意度评价功能

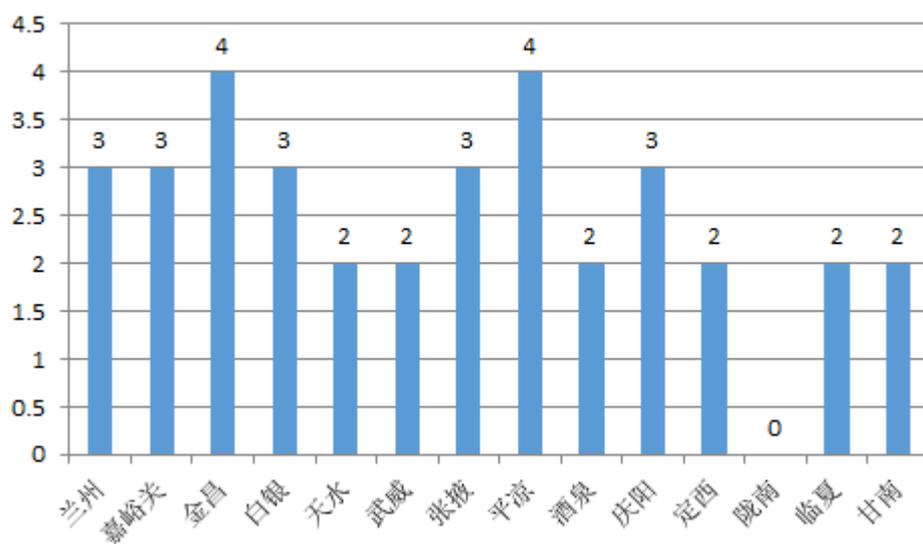


图 4-3-3-1 公众参与—信箱渠道

相对于2014年数据，各市政府门户网站在信箱渠道的建设无明显变化。对比可知，兰州、金昌、平凉信箱渠道开通和运营状况优于2014年；武威、陇南信箱渠道开通和运营状况与2014年相比有所退步；余下九市州的信箱渠道开通和运营状况和2014年持平，并无明显改进和退步。

横向比较，金昌和平凉信箱渠道的开通运行状况明显优于其他市州，兰州、嘉峪关、

白银、张掖、庆阳的信箱渠道开通和运行状况相对较好，陇南信息渠道的开通和运行状况较差。

酒泉政府网站设有市长信箱查询页，但在进行实际查询时，始终提示来信时间无效，无法进行查询(见图4-3-3-2)，故在“用户可根据密码、信件编号查询信件的处理情况”项计0分。



酒泉市人民政府
www.jiuquan.gov.cn

网站首页 信息公开 领导之窗 走进酒泉 政务动态 政府文件 政务服务 市长信箱 信息投稿

首页 >> 市长信箱 >> 市长信箱查询页

市长信箱查询页

信息标题: *

来信时间: 2 Please enter a valid date. *

信息来源: 意见建议 咨询 投诉 举报 其他 *

验证码: 

图 4-3-3-2 酒泉市长信箱查询页截图

陇南政府网站没有设置“政民互动”或“公众参与”相关栏目，没有查询到在线信箱类互动渠道和公众留言渠道，在首页显示的“网上信访”栏目打开后显示网页出错（见图4-3-3-3），故在信箱渠道指标下所有项都计为0分。

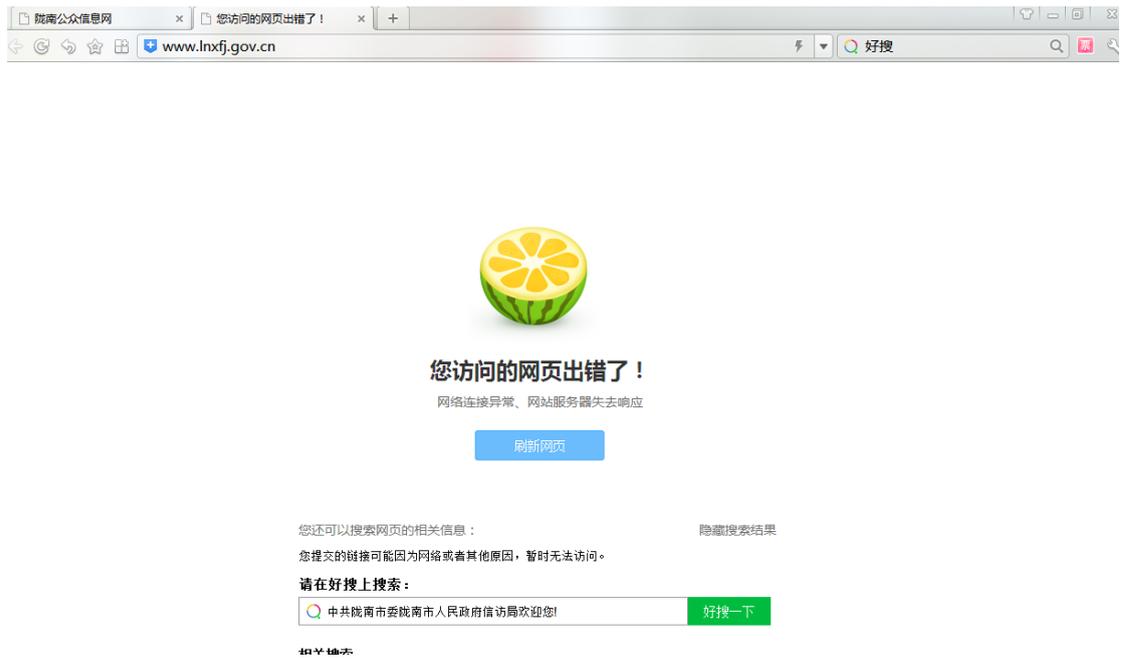


图 4-3-3-3 陇南“网上信访”栏目出错页截图

临夏州政府网站中设有“我的留言”一项，但需要会员登录后才可查看，在注册登录，并通过信息验证后，却始终显示“用户错误”（见图4-3-3-4），故“用户可根据密码、信件编号查询信件的处理情况”项计为0分。



图 4-3-3-4 临夏“用户错误”页截图

在信箱渠道中单独考察14个市州政府门户网站的人均留言数量（留言数/人口数）及

政府网站对公众参与的留言给予回复或反馈的比例（反馈数/留言数）如下图所示：

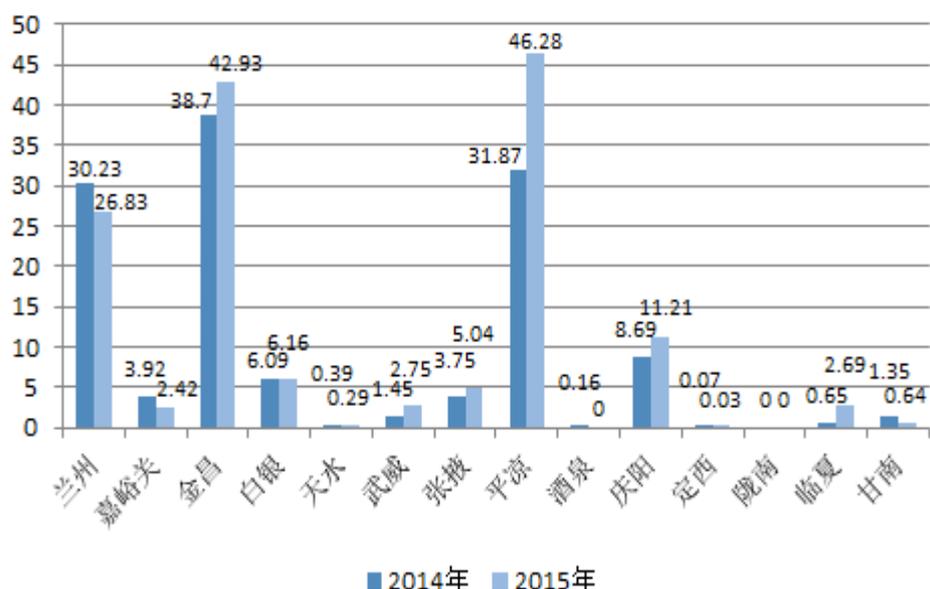


图 4-3-3-5 公众参与—信箱渠道人均留言数量

在对2015年1月1日——2015年12月20日之间各市州政府网站的群众留言数量进行统计后，与2014年进行对比，发现各市州政府门户网站的群众留言数量均有变化，除兰州、嘉峪关、天水、酒泉、定西群众留言数量呈略下降趋势外，其它市州的群众留言数量均成增长趋势。横向比较，金昌、平凉信箱渠道的使用人数较多，且呈递增趋势，兰州信箱渠道的使用人数较多却呈递减趋势。天水、定西、甘南的信箱渠道群众使用率较低。陇南和酒泉未提供在线查阅信件功能，无相关数据统计。（临夏州政府网站“互动交流”栏目下有“留言列表”和“回复列表”两项，根据统计，“留言列表”中显示的留言为163条，而“回复列表”中显示的留言为360条，经观察得知，两者的内容并无重复，认为“留言列表”中为未回复的留言，故群众总留言数为523条。）

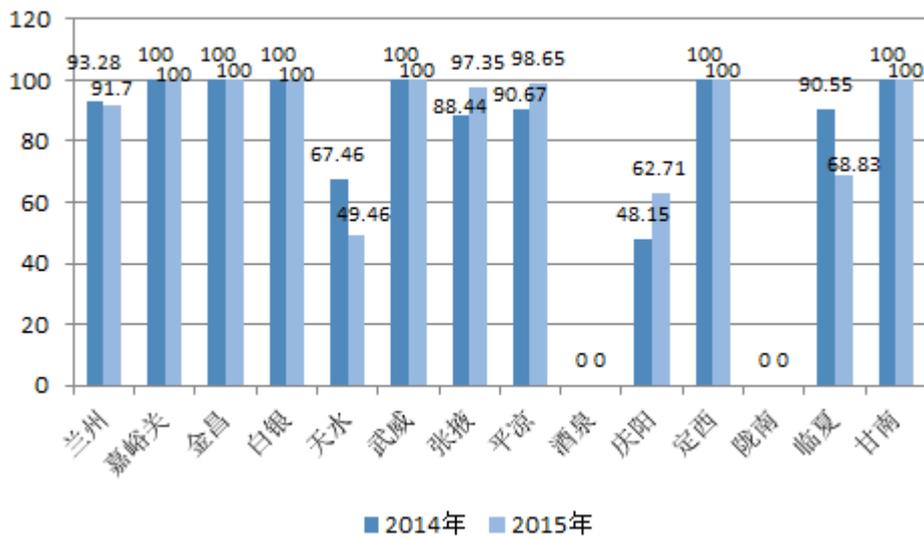


图 4-3-3-6 公众参与—信箱渠道留言反馈百分比

对比2014年与2015年数据（如图4-3-3-6），庆阳政府门户网站对群众留言反馈的及时性有所提高，张掖、平凉改善效果明显。兰州、天水、临夏对群众留言反馈的及时性呈下降趋势。横向比较，嘉峪关、金昌、白银、武威、定西、甘南政府门户网站对群众留言反馈的及时性高，达到100%反馈。天水、庆阳对群众留言反馈的及时性低。酒泉、陇南对群众留言无有效反馈。

b. 移动政务

移动政务的建设是政府信息公开体系的重要部分，微博、微信、客户端三者互为补充是政府新媒体发展的有效模式。在“一带一路”的政策背景下，新媒体的运用是甘肃省进行自身宣传的一个有效途径。政府以移动政务为指标主要考察了14个市州政府门户网站的如下7个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，如图4-3-3-7。

开通官方微博

开通官方微博，并在政府门户网站提供效链接或二维码扫描等

开通官方微博，并保持微博信息持续更新（自监测其两周内更新速度 \geq 1条/天）

开通官方微信

开通官方微信，并在政府门户网站提供效链接或二维码扫描等

开通官方微信，并保持微信信息持续更新（自监测其两周内更新速度 \geq 1条/天）

提供手机等移动设备APP

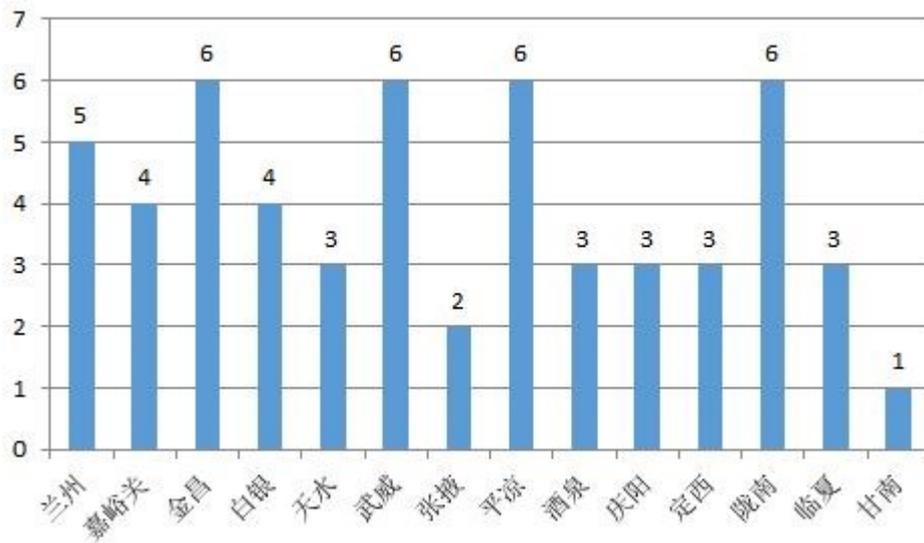


图 4-3-3-7 公众参与—移动政务

与2014年相比，金昌、天水、武威、平凉对移动政务建设的重视程度有了显著提高，嘉峪关对移动政务建设的重视程度有所下降，其他市州均有所提高。横向比较，金昌、武威、平凉、陇南在移动政务方面的开通和运行状况明显优于其他市州，嘉峪关、白银的开通和运行状况较好，张掖、甘南移动政务部分的建设较差。多数市州的微博与微信建设同步，所有市州都缺少移动设备APP的开通。

c. 民意征集

民意征集是公众参与民主决策的有效途径，一方面可以促使决策科学化、民主化；另一方面可以提高公众政治参与的素养，增强政治责任感。以民意征集为指标主要考察了14个市州政府门户网站的如下3个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，如图4-3-3-8。

提供民意征集调查渠道

一年内开展的民意征集及网上调查相关活动累计不少于6次

能够对征集和调查结果、采纳情况进行公开

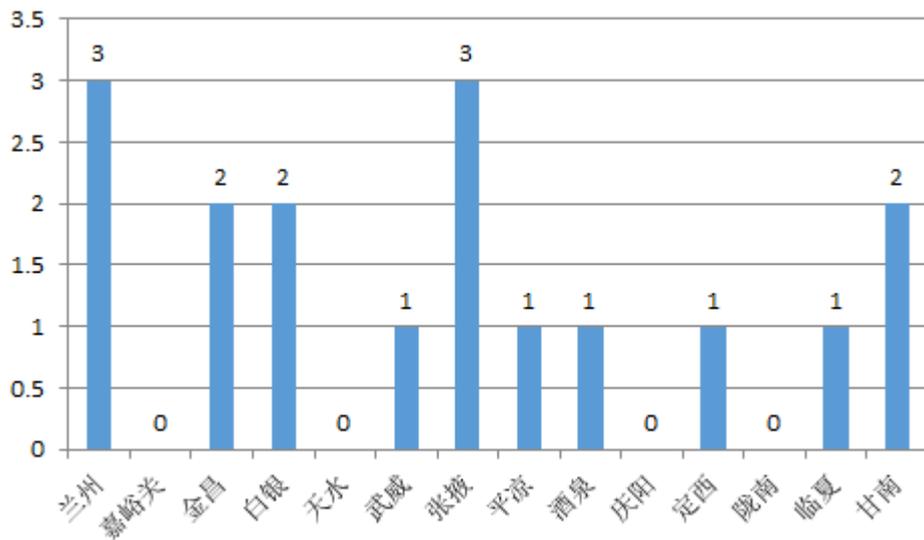


图 4-3-3-8 公众参与—民意征集

与2014年相比，嘉峪关、庆阳在民意征集方面的开通和运行状况有显著的退步趋势，平凉、酒泉、临夏、甘南在2014年没有民意征集方面的建设，但在2015年开通了民意征集栏目。横向比较，兰州、张掖在民意征集方面的开通和运行状况较好，提供有效的民意征集调查渠道，在一年内开展6次以上的相关活动，且能够对征集和调查结果进行公开。定西、酒泉、武威、平凉的意见征集形式为发布意见征求公告，提供了联系电话、电子邮箱、传真、联系人等征集渠道，将“提供民意征集调查渠道”项计为1分；嘉峪关、天水、庆阳、陇南无民意征集方面的网站建设；金昌、张掖、甘南为意见征集和在线调查结合，较为全面和完善。

d. 在线访谈

在线访谈是政府发布信息的平台，同时也是倾听民声的重要渠道，政府通过在线访谈可以问计于民、汇集民智，以求可以改进工作、创新服务。以在线访谈为指标主要考察了14个市州政府门户网站的如下4个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，如图4-3-3-9。

开设在线访谈渠道

能进行图片、文字及视频直播

公众可在线参与讨论

一年内开展的互动访谈活动不少于6次

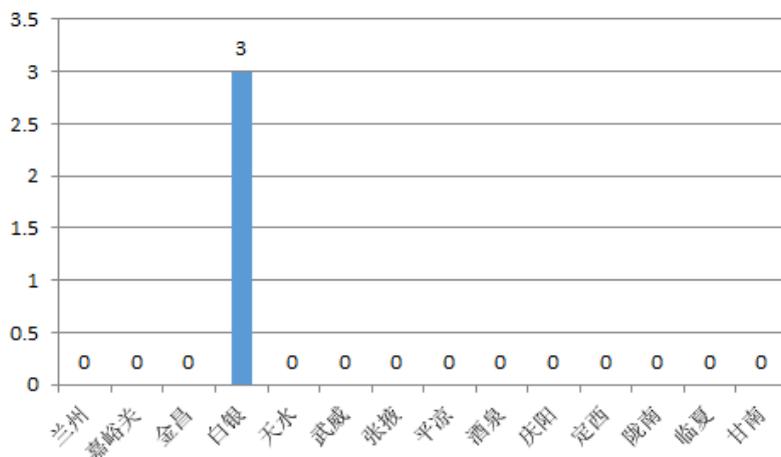


图 4-3-3-9 公众参与—在线访谈

横向比较，白银在在线访谈方面的开通和运行状况较好，能够提供在线访谈的视频或文字资料，且针对访谈能够与公众进行在线讨论交流，但没有达到一年内开展的互动访谈活动不少于6次的要求。其它市州无在线访谈方面的网站建设。

平凉虽然无在线访谈方面的网站建设，但是在其试运行的新版网站设置了“在线访谈”栏目，对缺失进行了弥补。

定西设有在线访谈栏目，但是其内容设置在“政务要闻”栏目下，属于新闻类内容，公众无法进行在线交流（见图4-3-3-10），故将“在线访谈”的四项指标计为0分。



图 4-3-3-10 定西“在线访谈”页面截图

嘉峪关设有在线访谈栏目,但是其内容为电视新闻视频,公众无法进行在线交流(见图4-3-3-11),故将“在线访谈”的四项指标计为0分。



图 4-3-3-11 嘉峪关“在线访谈”页面截图

2) 舆论引导

a. 政策解读

政策解读是政府信息公开的重要部分,旨在提高社会工作对政府政策及规章制度的知晓度,加深公众对政府行为的理解。政策解读指标主要考察了14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成,达成计1分,未达成计0分见图4-3-3-12。

网站开通政策解读栏目,并对相关政策的制定背景、依据、意图、实施路径等进行详细解读

网站能够及时提供或转载国家和本地区重大决策的解读内容

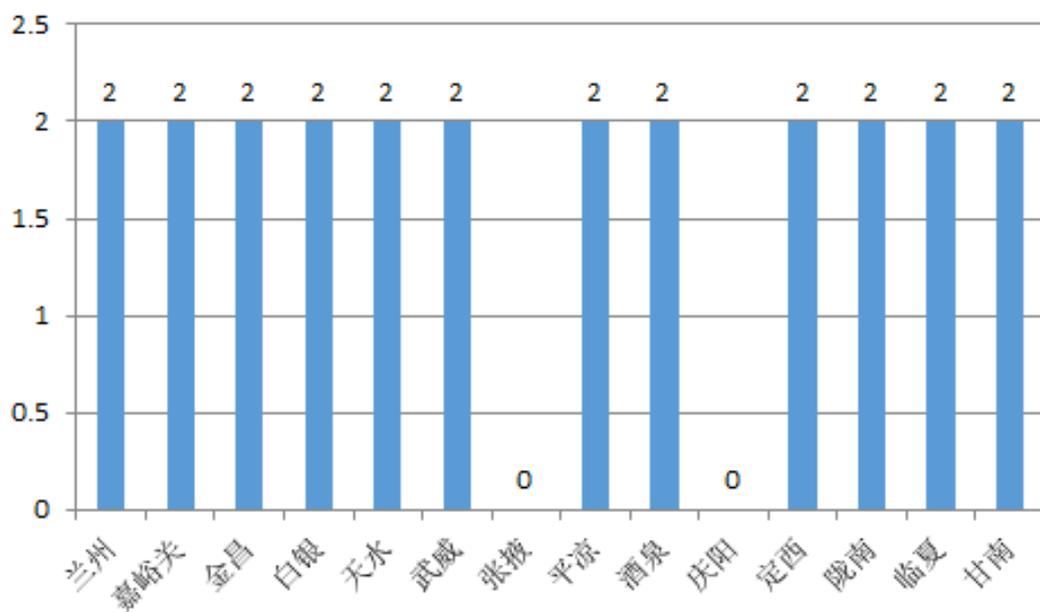


图 4-3-3-12 公众参与—政策解读

政策解读栏目一般设置在政府信息公开目录下。除了庆阳、张掖无政策解读方面的网站建设,其他市州在政策解读方面的开通和运行状况都比较好,开通了政策解读栏目,并且能够及时提供国家或本地区重大决策的解读内容,对公众进行有效引导。

b.新闻发布会

新闻发布会是政府在发生社会重大事件时对其作出回应的重要方式。新闻发布会指标主要考察了14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成,达成计1分,未达成计0分,见图4-3-3-13。

网站开通新闻发布会专栏

专栏能够持续、及时公开新闻发布会内容

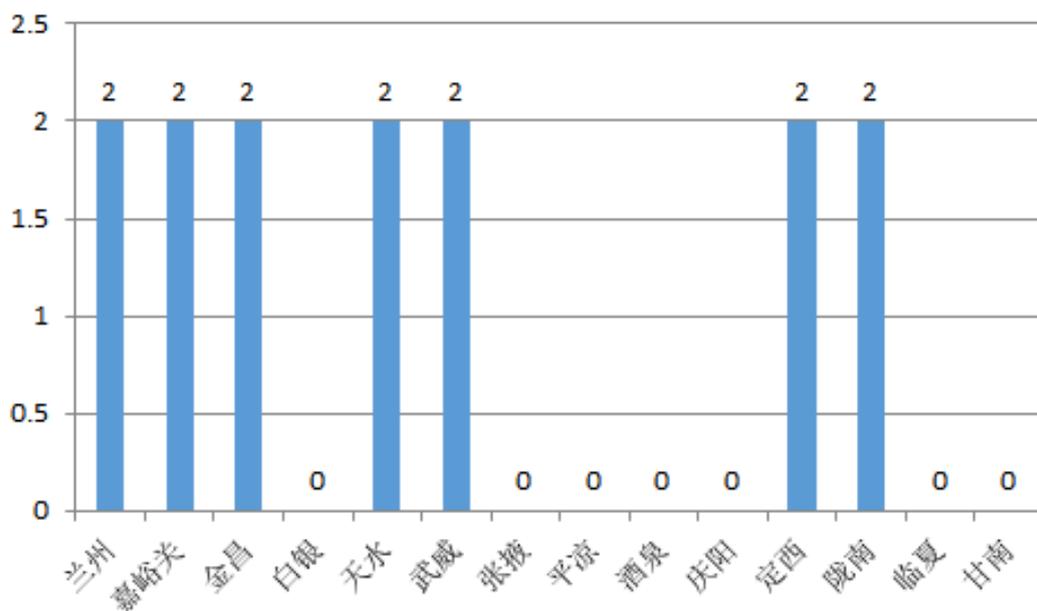


图 4-3-3-13 公众参与—新闻发布会

新闻发布会栏目一般设置在政府信息公开目录下。除了白银、酒泉、庆阳、张掖、甘南、平凉、临夏无新闻发布会方面的网站建设，其他市州在新闻发布会方面的开通和运行状况较好，开通了新闻发布会专栏，并持续、及时地公开新闻发布会内容。

c. 社会热点事件回应

在发生重大社会事件时，政府需要通过以各种形式对其作出及时回应。社会热点事件回应指标主要考察了14个市州政府门户网站的如下1个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，见图4-3-3-14。

针对社会热点、焦点事件，网站能够及时通过发布会、动态、公告、微博等方式予以回应，引导网络舆情

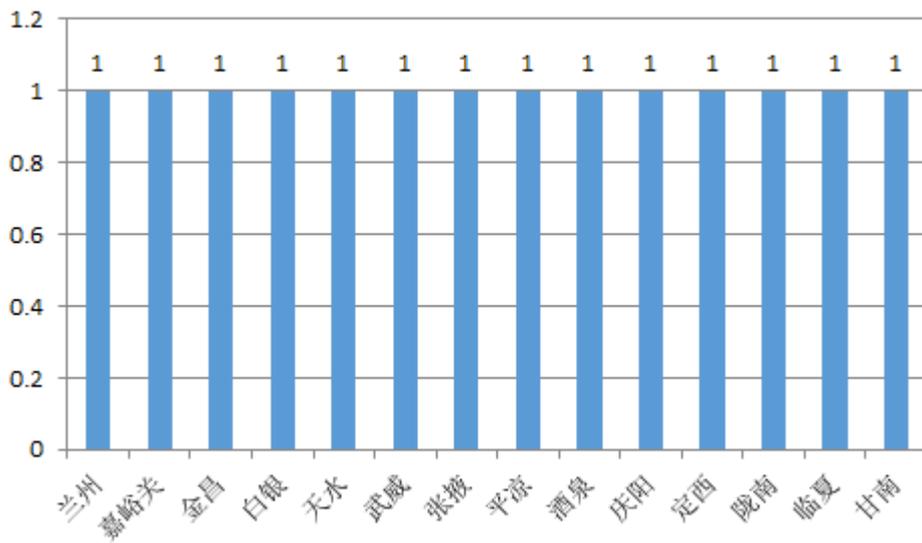


图 4-3-3-14 公众参与—社会热点事件回应

14个市州在社会热点回应方面的开通和运行状况较好，能够及时通过动态、公告、微博等不同形式对社会热点、焦点事件予以回应。

3) 网站公众参与建设情况整体对比

表 4-3-3-1 公众参与建设情况整体对比表

	互动渠道				舆论引导				合计	
	信箱	留言数	回复数	移动政务	征集	访谈	政策解读	发布会		回应
兰州	3	0.58	0.539	5	3	0	2	2	1	17.119
嘉峪关	3	0.052	0.053	4	0	0	2	2	1	12.105
金昌	4	0.928	0.94	6	2	0	2	2	1	18.868
白银	3	0.133	0.135	4	2	3	2	0	1	15.268
天水	2	0.006	0.003	3	0	0	2	2	1	10.009
武威	2	0.059	0.06	6	1	0	2	2	1	14.12
张掖	3	0.109	0.107	2	3	0	0	0	1	9.216
平凉	4	1	1	6	1	0	2	0	1	16
酒泉	2	0	0	3	1	0	2	0	1	9
庆阳	3	0.242	0.154	3	0	0	0	0	1	7.396
定西	2	0.001	0.001	3	1	0	2	2	1	11.001
陇南	0	0	0	6	0	0	2	2	1	11
临夏	2	0.058	0.041	3	1	0	2	0	1	9.009
甘南	2	0.014	0.014	1	2	0	2	0	1	8.028

针对2015年的数据，综合互动渠道和舆论引导两个二级指标下的信箱渠道、移动政务、民意征集、在线访谈、政策解读、新闻发布会和社会热点事件回应七个三级指标，并且为了保证结果的可靠性，本报告对原始指标数据进行了最大值标准化处理，从而对14个市州政府门户网站的公众参与方向建设情况进行横向对比，统计数据见表4-3-3-1。相比于2014年，2015年各市州网站在公众参与方面的建设和运营情况在整体上有明显改善，说明各市州政府对于网站公众参与部分的重视程度有所提升。

嘉峪关和张掖政府网站公众参与部分的建设和运营呈退步趋势，而兰州、武威、平凉的相关建设和运营呈明显进步趋势。横向比较，可以看到金昌政府门户网站在公众参与方向的建设明显优于其他市州，兰州、白银、武威、平凉的建设和运行情况较好，而庆阳、甘南在公众参与方面的建设和运行相对不足。

(1) 纵向比较

对14个市州政府的门户网站的公众参与部分的统计调查共细分为25个参数作为指标。每项达成计1分，未达成计0分，统计数据见图4-3-3-15。

提供在线信箱类互动渠道

在线信箱类互动渠道功能可用

公众参与留言的数量

对公众参与的留言给予回复或反馈数量

用户可根据密码、信件编号查询信件的处理情况

开设答复满意度调查评价功能

开通官方微博

开通官方微博，并在政府门户网站提供效链接或二维码扫描等

开通官方微博，并保持微博信息持续更新（自监测其两周内更新速度 ≥ 1 条/天）

开通官方微信

开通官方微信，并在政府门户网站提供效链接或二维码扫描等

开通官方微信，并保持微信信息持续更新（自监测其两周内更新速度 ≥ 1 条/天）

提供手机等移动设备APP

提供民意征集调查渠道

一年内开展的民意征集及网上调查相关活动累计不少于6次

能够对征集和调查结果、采纳情况进行公开

开设在线访谈渠道

能进行图片、文字及视频直播

公众可在线参与讨论

一年内开展的互动访谈活动不少于6次

网站开通政策解读栏目，并对相关政策的制定背景、依据、意图、实施路径等进行详细解读

网站能够及时提供或转载国家和本地区重大决策的解读内容

网站开通新闻发布会专栏

专栏能够持续、及时公开新闻发布会内容

针对社会热点、焦点事件，网站能够及时通过发布会、动态、公告、微博等方式予以回应，引导网络舆情

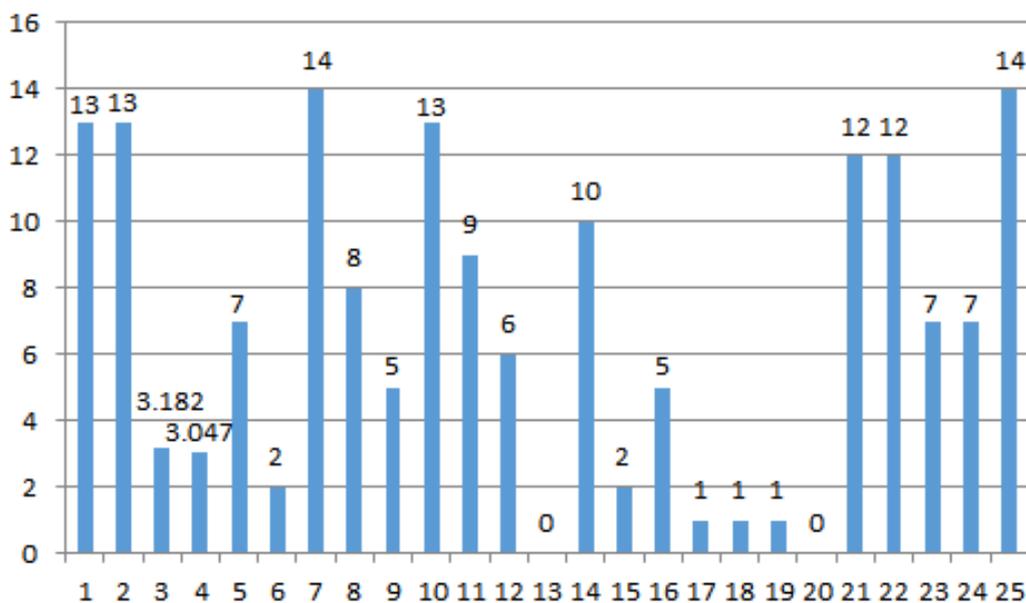


图 4-3-3-15 14 个市州政府的门户网站的公众参与部分纵向比较

从数据分析14个市州政府门户网站的公众参与部分的建设可以看出，在线信箱互动板块的建设在14个市州的建设情况较好，但在信件处理查询和满意度调查评价方面的建

设仍不足。各市州微博和微信的开通状况也相对较好，但是微博和微信的持续更新状况仍需改善，提供移动设备APP这一指标的达成率为零，需要各市州加快进行相关建设。民意征集渠道的建设较差，虽然大多数市州建设了民意征集栏目，但相关活动次数较少，且对征集结果的公开不足。在线访谈渠道的建设也较差，多数市州没有建设在线访谈渠道，即使建设有在线访谈栏目的市州的活动次数也较少。各市州在舆论引导方面的建设都较好，多数市州建设有政策解读和新闻发布会栏目，并能够对社会热点和焦点问题予以及时回应。

4、网站建设部分数据分析

对甘肃省14个市州政府的门户网站有关网站建设部分的统计调查分浏览体验、智能服务、安全性与可用性、社会化应用4个板块进行。其中浏览体验主要参考3个指标：页面设计、外语版网站、网页响应速度。智能服务主要参考3个指标智能搜索、智能问答、无障碍建设。安全性与可用性主要参考链接安全、内容安全、网站维护3个指标。社会化应用共考察2个指标：公共搜索情况和平台整合情况。针对各指标的数据收集情况具体做如下分析：

(1) 横向比较

1) 浏览体验

a. 页面设计

页面设计指标主要考察14个市州政府门户网站的页面设计是否能为用户提供良好的浏览体验，达成计1分，未达成计0分，见图4-3-4-1。

页面设计美观庄重、结构合理、体现地区特色

数据统计分析情况如下：

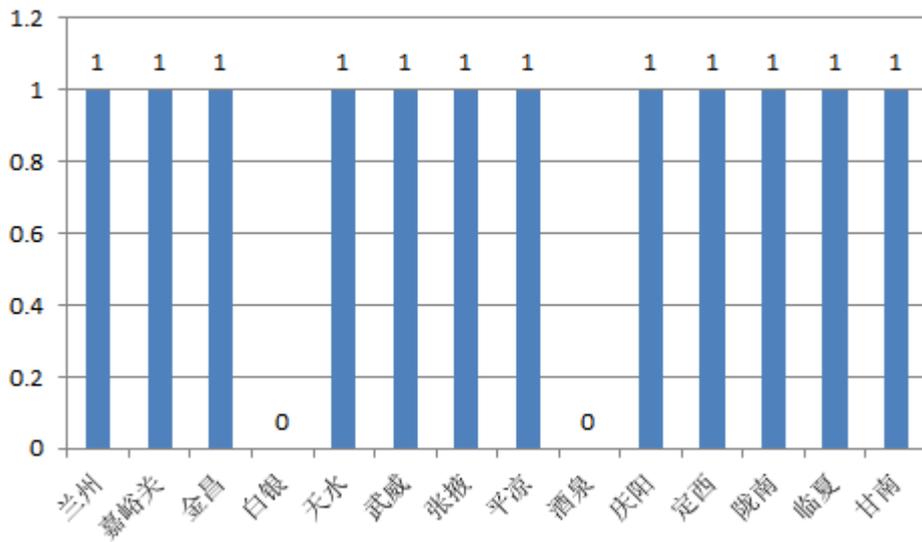


图 4-3-4-1 网站建设—页面设计

在当下互联网大背景下政府门户网站是政府机关良好形象的网上代言，设计风格美观庄重，网站架构布局合理，能充分体现当地人文特色的网站设计能够为用户提供感官上的良好体验。并且甘肃是丝绸之路经济带的重要组成部分，各市州政府门户网站，作为外界了解甘肃的窗口更应加大宣传力度，提高对特色产业、优势资源的宣传和介绍。

浏览甘肃省14个市州政府门户网站发现，各市州网站页面设计基本都能保证页面布局科学、合理，体现地区特色，方便用户使用。并通过网站颜色搭配，Banner及Logo的个性化设计展现当地的自然风貌、人文景观、特色产业等，如兰州中山桥、嘉峪关城楼、武威铜奔马、庆阳香包等。除白银和酒泉外其它12个市州都能在网站Banner设计中运用多帧图像拼接形成动画图像，更好的起到宣传作用，如图3-4-2所示，故计1分。白银政府网站Banner仅采用白银国家高新技术产业开发区的静态图为背景，未充分体现当地特色，宣传效果不佳；酒泉政府门户网站在收集数据期间网站Banner和下方框架部分布局不合理，出现了页面错位情况（见图3-4-3），故白银和酒泉此项计0分。（说明：本次评价数据收集截至2015年12月20日晚22:00，酒泉政府门户网站于12月21日进行了全面更新调整，修复了上述问题，但为保证各项数据收集的一致性，仍按照旧版网站进行统计。）



图 4-3-4-2 临夏州页面设计截图



图 4-3-4-3 酒泉页面设计截图

b. 外语版网站

外语版网站建设指标主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分（如图4-3-4-4）。

至少有一种外文版本网页

核心信息更新与中文网站同步

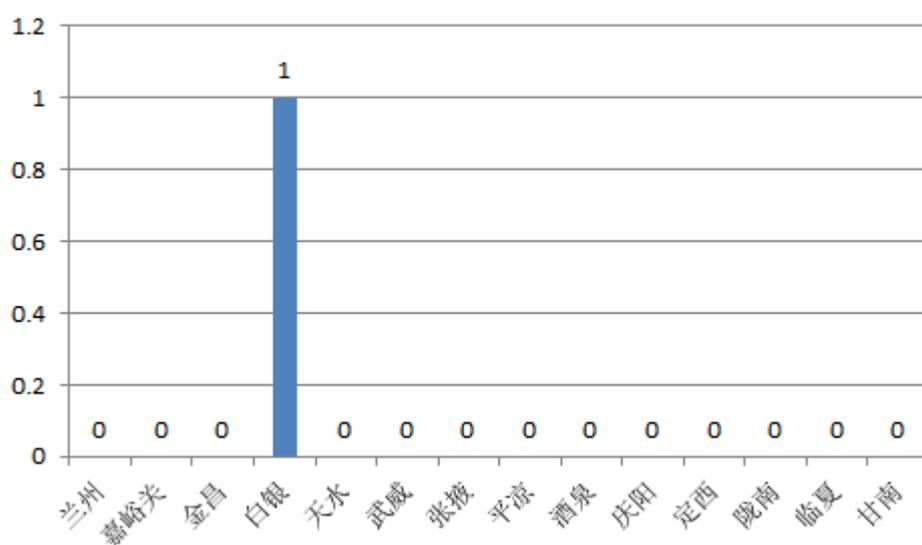


图 4-3-4-4 网站建设—外语版网站

政府网站外文版在对外宣传、对外友好往来、对外服务、提升城市形象方面发挥积极作用，方便外国友人了解城市发展概况、政府政策、投资导向、民俗风情等。甘肃省目前正倾力打造丝绸之路经济带甘肃黄金段，不断开创对外对内开放和经济社会发展的新局面，使甘肃成为具有国际影响力的向西开放重要战略平台。政府外文版网站是向世界展示甘肃、推介甘肃的窗口和工具，是传播政府信息、提供政府服务、展示政府形象、提升城市国际影响力的重要平台。

14个市州政府门户网站外文版本的建设整体欠缺，比较去年统计数据，各市州政府网站外文版本建设没有新的进展和改进。仅白银提供英文版本的有效连接，但英文版本内容更新不及时，自2012年起未见内容更新。甘南州政府网站首页有英文版和藏语版链接按钮，但链接无效。嘉峪关、定西仅提供繁体字界面。其他市州门户网站均未见外文版本建设信息。

c. 网页响应速度

主页响应时间

该指标主要考察甘肃省14个市州政府门户网站主页打开的时间，通过专业的测速软件（卡卡测速网）在线对各政府门户网站主页响应时间进行了测试，分不同时段分别测试3次，记录网站主页打开时间的平均值，单位（s）。

数据统计结果如图4-3-4-5：

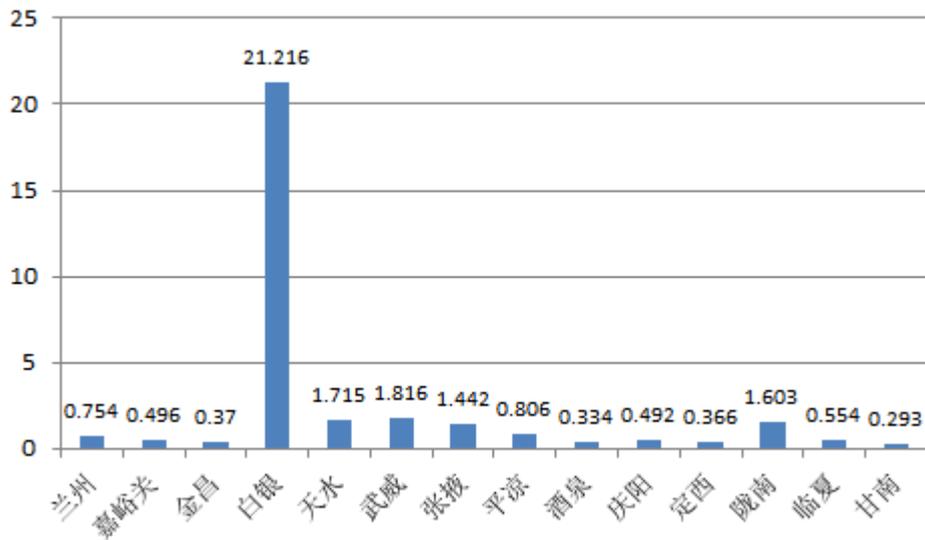


图 4-3-4-5 网站建设—主页响应时间

加载速度快的网页能为用户带来更好的浏览体验，当某个网页加载的时间超过一定的时间阈值时，用户则表达出不能忍受的意愿。一项调查显示网站页面加载速度超过15秒就会引起用户不满。造成网站缓冲时间长、响应速度慢的原因有很多，例如缓存过多、网络传输质量或者服务器自身性能等。

对比14个市州政府门户网站主页响应速度2014与2013年数据，网页响应速度前后两年整体没有较大波动。其中嘉峪关、金昌、武威、甘南网页响应时间有相对明显提升。白银政府网站主页响应时间依然以21.216秒的速度高居榜首，网站响应速度过慢，可能是服务器自身性能出现问题，工作人员维护不及时等原因导致。

2) 智能服务

a. 智能搜索

智能搜索指标主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，见图4-3-4-6。

提供可用的搜索引擎

搜索结果根据关键字，优先展现服务内容，或关联度很高的政策文件等信息

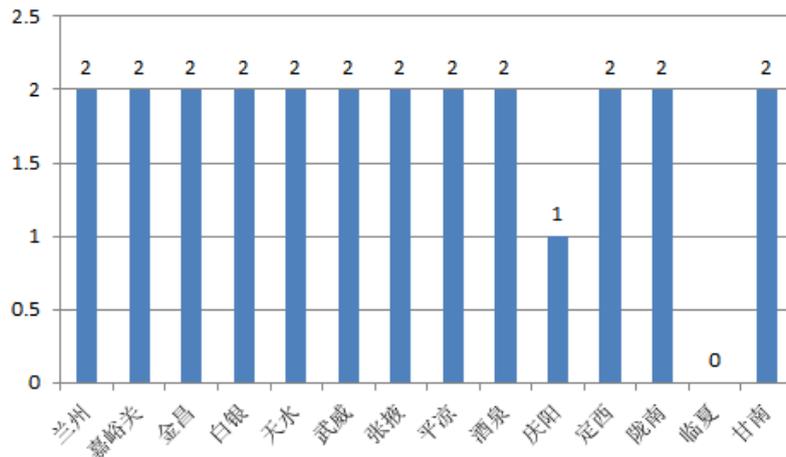


图 4-3-4-6 网站建设—智能搜索

对比14个市州政府门户网站智能搜索功能发现，除庆阳、临夏外，其余13个市州政府网站均能提供可用的搜索引擎并且搜索结果可根据关键字展示关联度很高政策文件等信息，例如兰州检索结果可根据党政动态、议案提案等分类显示（见图4-3-4-7），甘南能将检索信息根据内容、时间、检索历史等分类（见图4-3-4-8）。其中多数政府网站能提供根据关键词、作者、来源等进行的高级检索功能。但庆阳搜索引擎未在首页体现，而是设在信息公开菜单下，只能对政策文件进行检索，不便于使用（见图4-3-4-9）。临夏州政府网站的搜索窗口不能正常使用，故两项参数均计0分。



图 4-3-4-7 兰州智能搜索界面截图



图 4-3-4-8 甘南智能搜索界面截图



图 4-3-4-9 庆阳智能搜索界面截图

b. 智能问答

智能问答指标主要考察14个市州政府门户网站是否提供匹配的智能在线问答服务，达成计1分，未达成计0分（如表4-3-4-1所示）。

对网站相关的一般性问题提供智能在线问答信息服务

表 4-3-4-1 智能问答数据汇总表

	兰州	嘉峪关	金昌	白银	天水	武威	张掖	平凉	酒泉	庆阳	定西	陇南	临夏	甘南
智能问答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

随着互联网的快速发展，网民规模日益扩大，越来越多的网民不仅希望通过传统方式，查看政府信息，获取政务服务，而且越来越希望政府提供实时、智能的在线服务。政府网站虽然不能与技术引领型的商业网站相比，但也要认识到技术创新的价值，充分利用互联网服务理念和技术，整合政府网站权威信息和服务资源，搭建智能互动平台，从而提升政府网站的时效性、便捷性、实用性和用户体验。遗憾的是，甘肃省14个市州政府门户网站中均未见智能在线问答功能。该项指标建设与公众需求存在较大差距，还有待重视和提高。

c. 无障碍建设

无障碍建设指标主要考察14个市州政府门户网站是否提供无障碍浏览服务，达成计1分，未达成计0分，见图4-3-4-10。

提供无障碍浏览服务（在原有基础上支持字体放大、特殊界面设置、色调调节、辅助线添加、语音等功能，为视觉障碍、老年人等特殊人群提供网上盲道）

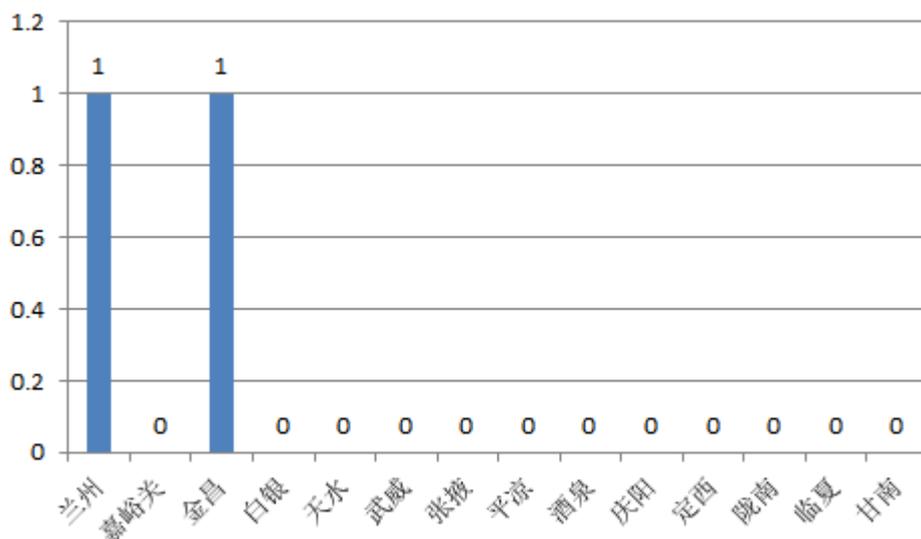


图 4-3-4-10 网站建设—无障碍建设

2012年6月13日，国务院法制办公室在其官方网站上公布了《无障碍环境建设条例》（国务院令第622号），条例要求设区的市级以上人民政府网站、政府公益活动网站，应当逐步达到无障碍网站设计标准。所谓“无障碍政府网站”就是能够保证有障碍用户能正常顺利使用的政府网站，如残障人士、老年人、网络或电脑设备落后的用户。统计结果显示，同去年一样，目前只有兰州和金昌在政府网站提供了专门的网站无障碍通道，

包括字体放大、特殊界面设置、色调调节、辅助线添加、语音等功能。其它12个网站对于无障碍建设均未见改进，其中嘉峪关只有无障碍图标，链接不可使用，故均计0分。

3) 安全与维护

a. 网站安全

网站安全指标主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数建设情况，见图4-3-4-11。

网站中死链、坏链的情况

网站不存在违反国家规定信息以及低俗、庸俗、媚俗信息

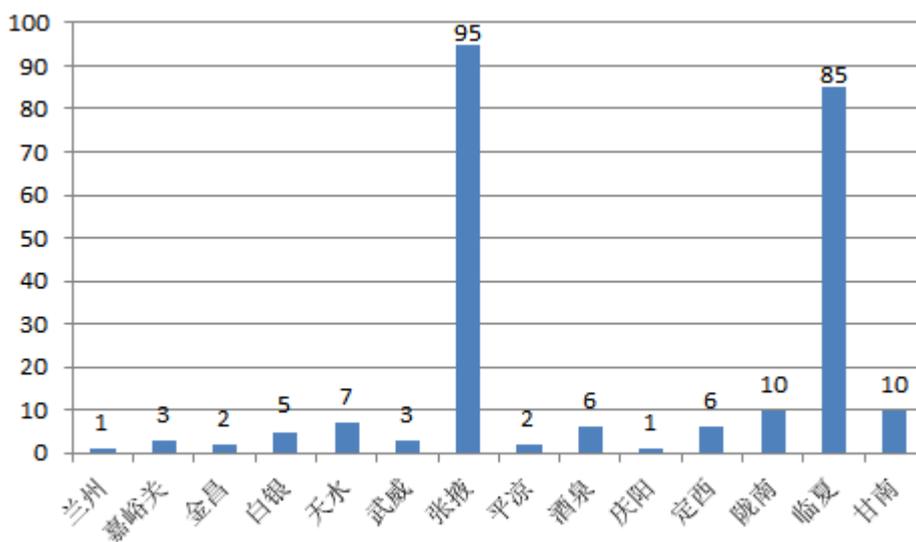


图 4-3-4-11 网站建设—网站死链坏链

《中国互联网站发展状况及其安全报告（2015）》中提到我国境内网站的仿冒钓鱼站点成倍增长，境外攻击、控制事件不断增加，中国网站安全问题形势依然严峻。最新一期的《网络安全信息与动态周报》（2015年第49期）数据显示本周境内被篡改政府网站(GOV类)数量为69个(约占境内1.8%),较上周环比下降了25.0%;境内被植入后门的政府网站(GOV类)数量为60个(约占境内3.8%),政府门户网站安全受到威胁导致网站被攻击、内容被篡改以及重要敏感信息泄露等将会严重影响政府形象、侵害公众利益。所以政府增强网络安全意识，加强网络安全建设是十分必要的。

网站中死链或坏链数量的会影响网站的安全以及用户浏览体验，从而影响到网站的整体影响力。根据检测的统计结果可知，14个市州政府门户网站中都多多少少存在死链

或坏链的现象，其中张掖和临夏政府门户网分别达到95个和85个，侧面说明这两个市州政府对于网站建设不够重视和积极，对于政府门户网站的维护不够，不能及时进行维护和升级。其余12个市州政府门户网站中的死链或坏链数量都在10个以内，这说明这些市州政府对于网站的建设相对较为重视，但还需要进一步地加强，及时维护，杜绝网站中出现死链或坏。

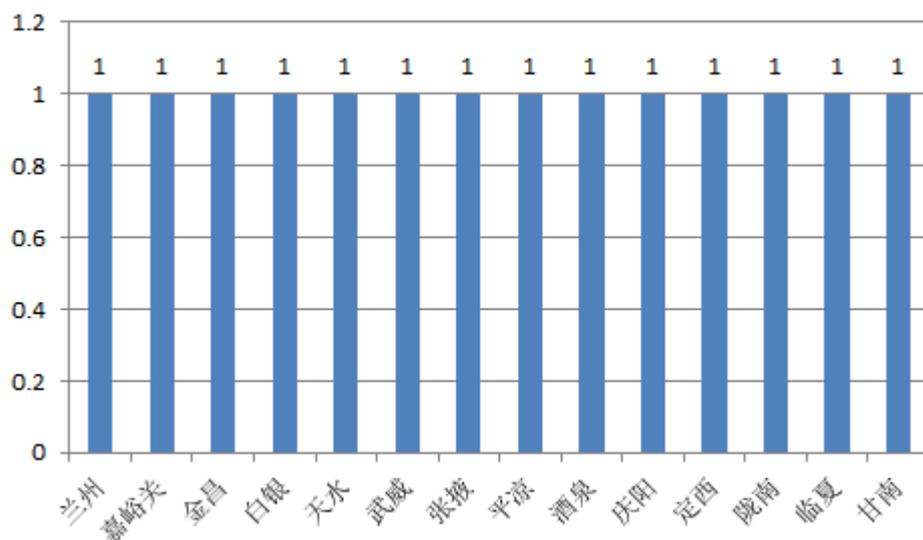


图 4-3-4-12 网站建设—网站内容安全

14个市州政府门户网站中均未见违反国家规定信息以及低俗、庸俗、媚俗信息，数据见图4-3-4-12。故统一计1分。

b.网站维护

网站维护指标主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数是否达成，达成计1分，未达成计0分，见图4-3-4-13。

提供网站维护单位及联系方式

网站首页各版块动态（要闻、通知公告、政策文件、人事调动等）持续更新

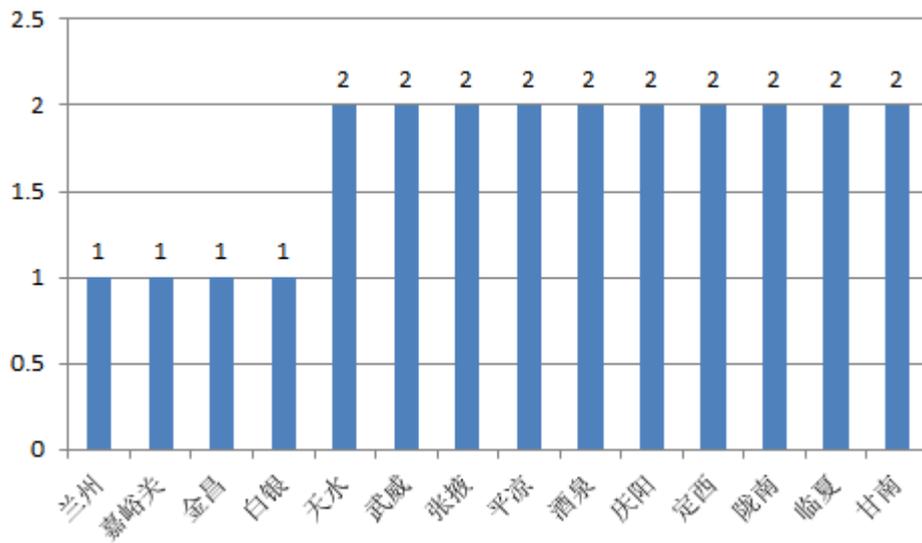


图 4-3-4-13 网站建设—网站维护

网站良好的运行离不开长期的、不间断的维护和更新。日常栏目的更新、网站安全的监测、网站内容的调整等都需要专门机构和工作人员进行维护，从而保证能够第一时间发布政府重要会议、重要活动、重大政策信息；对政府的用户互动信息及时进行提取与分类保存；保持政府网站的信息正确性；维护政府网站的安全。这样才能给用户提供更多有价值的信息，吸引浏览者、给用户留下好的浏览体验。

对比14年统计数据，兰州、嘉峪关、金昌、白银网站中依然未提供网站维护单位及联系方式，其中金昌页面有“联系我们”的图标，但连接无效，故赋值为0。而武威、张掖、酒泉、庆阳在过去一年中及时对网页进行了更新调整，可以在网站查找到网站维护单位联系方式，方便用户及时对网站运行过程中出现的问题提出建议和意见，计1分。同时，观察各网站首页各版块动态更新情况可以发现各网站政务动态类、新闻类信息均能保持及时、持续的更新。然而各网站普遍存在对通知公告、政策文件、人事调动相关信息的更新不够及时，不方便用户及时了解该版块最新动态和进展。

4) 社会化应用

a. 公共搜索情况

公共搜索情况指标主要考察在百度等主流公共搜索框中输入“地区名”或“地区名+政府”时，政府网站链接是否在检索结果首页中呈现。达成计1分，未达成计0分，见图 4-3-4-14。

在百度等主流公共搜索框中输入“地区名”或“地区名+政府”时，政府网站链接是否在检索结果首页中呈现

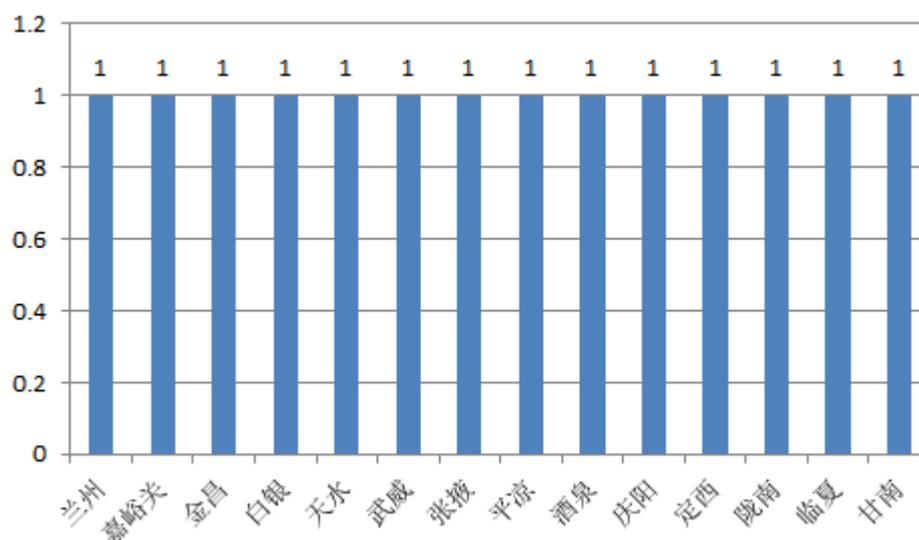


图 4-3-4-14 网站建设—公共搜索情况

目前主流全文搜索引擎收录的网页总数都在数十亿以上，并且用户通常只会按照从前向后的顺序浏览排名靠前的一小部分网页，对其余排名靠后的网站则很少光顾。政府网站要在搜索引擎的搜索结果中排名靠前，需要及时做官网认证，做好网站SEO优化（搜索引擎优化），多发有质量的外链，多刊登原创高质量的文章等相关工作。

在5个主流搜索引擎（百度、谷歌、好搜、必应、搜狗）搜索框中键入14个市州“地区名”或“地区名+政府”时，各市州政府网站的优先展现情况均较好，结果与2014年统计数据一致，进而反映了2015年甘肃省各市州政府在网站公共搜索方面达到了基本要求，故各市州此项均计1分。

b.平台整合情况

平台整合情况指标主要考察14个市州政府门户网站的如下2个参数的具体统计结果，见图4-3-4-17。

网站被其他站点链接（反向链接）的情况（如图4-3-4-15）

网站一年内被百度搜索引擎收录情况（如图4-3-4-16）

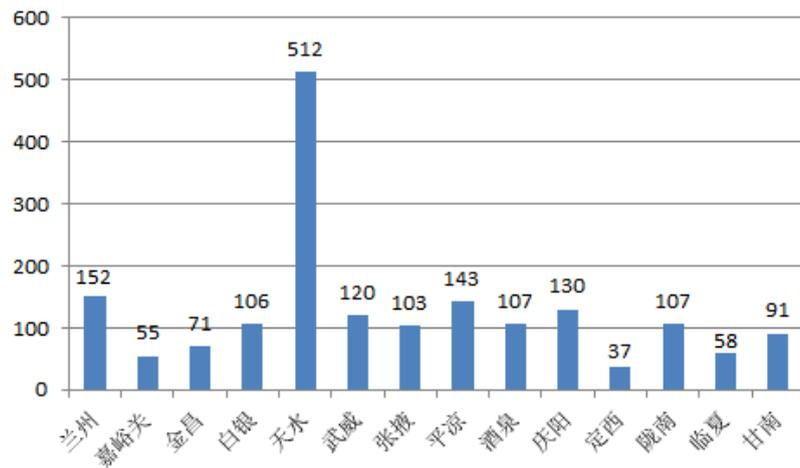


图 4-3-4-15 网站建设—网站反链情况

网站反链数就是指从别的网站导入到本网站的链接数量。导入链接对于网站优化来说是非常重要的一个过程。导入链接的质量直接决定了网站在搜索引擎中的权重。本次评价借用站长工具网站 (<http://tool.chinaz.com>) 中反链查询工具统计了甘肃省14个市州政府门户网站的反向链接情况。结果显示天水门户网站被其他站点链接的数量最多，达到了512个，说明天水政府网站受关注程度较高。嘉峪关、金昌、定西、临夏、甘南5个市州政府门户网站的反向链接数不足100个，其中定西反链数量最少，仅有37个反向链接，侧面表明这几个市州政府网站用户覆盖面较窄，影响力不足。同时，观察反向链接网站可以发现，反向链接甘肃省14个市州的网站大多为类似中国网、中国·甘肃网、甘肃政府采购网，省内其他政府部门网站等，反链网站类型单一、覆盖面窄。总体说明甘肃省各市州网站影响力不够，网站整体建设有待进一步提高。

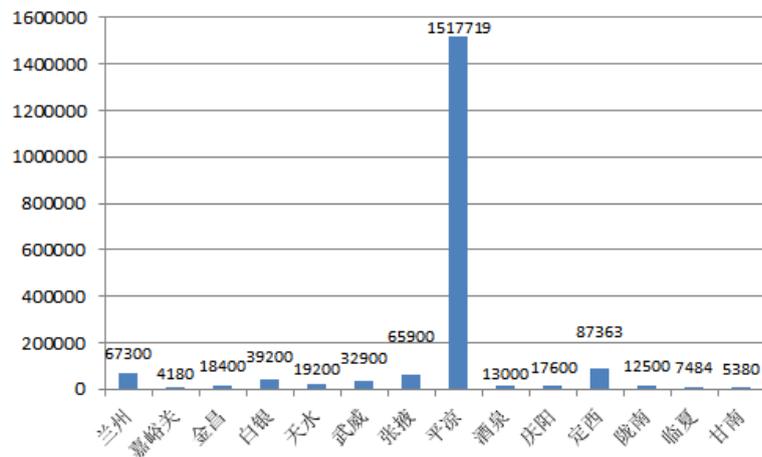


图 4-3-4-16 网站建设—网站百度收录情况

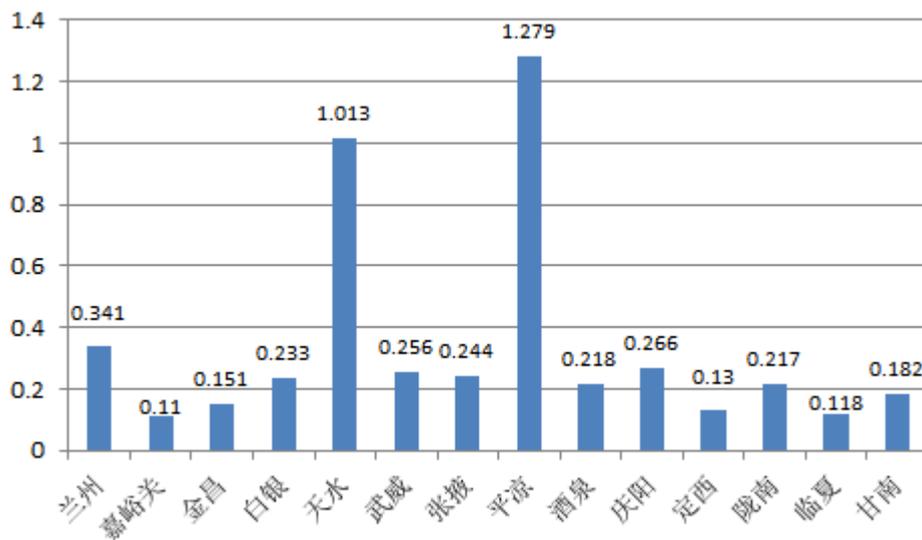


图 4-3-4-17 网站建设—网站平台整合

百度收录量在某种程度上可以提高网站的知名度，促进流量的攀升。要提升网站被百度蜘蛛的抓取率需要提高网站内容原创力度，增强网站外链质量，保持信息的更新力度，合理布局精选关键词等。最近一年内，政府网站被百度搜索引擎收录的数量多少能够反映出该政府网站今年的影响力。借用站长工具网站（<http://tool.chinaz.com>）中百度收录查询工具对14个市州政府门户网站数据进行统计可知，平凉政府门户网站被百度引擎收录次数最多，高达1517719次，而嘉峪关、临夏和甘南政府门户网站收录数量则较低，不及10000次。纵向比较，可以发现平凉在平台整合情况方面的建设远优于其他市州，网站影响力大，而嘉峪关、金昌、定西、临夏、甘南在平台整合情况方面的建设处于较低水平，有待加强。

5) 综合横向比较

对14个市州政府的门户网站的网站建设部分的指标统计调查共细分为15个参数。其中主页响应时间、网站中死链、坏链的情况两项指标通过去量纲化，采用求倒法将其转变成正向指标，并与网站被其他站点链接（反向链接）的情况、网站一年内被百度搜索引擎收录情况两项指标一同采用最大值标准化法将数据进行标准化处理得到最终的数据。其余各项这表均按照达成计1分，未达成计0分的方式赋值。最终结果如下表4-3-4-2所示。

表 4-3-4-2 网站建设情况整体对比表

	浏览体验			智能服务			安全与维护		社会化应用		合计
	页面设计	外语版	响应速度	智能搜索	智能回答	无障碍	网站安全	网站维护	公共搜索	平台整合	
兰州	1	0	0.389	2	0	1	2	1	1	0.341	8.73
嘉峪关	1	0	0.591	2	0	0	1.333	1	1	0.11	7.034
金昌	1	0	0.792	2	0	1	1.5	1	1	0.151	8.443
白银	0	1	0.014	2	0	0	1.2	1	1	0.233	6.447
天水	1	0	0.171	2	0	0	1.143	2	1	1.013	8.327
武威	1	0	0.161	2	0	0	1.333	2	1	0.256	7.75
张掖	1	0	0.203	2	0	0	1.011	2	1	0.244	7.458
平凉	1	0	0.364	2	0	0	1.5	2	1	1.279	9.143
酒泉	0	0	0.877	2	0	0	1.167	2	1	0.218	7.262
庆阳	1	0	0.596	1	0	0	2	2	1	0.266	7.862
定西	1	0	0.801	2	0	0	1.167	2	1	0.13	8.098
陇南	1	0	0.183	2	0	0	1.1	2	1	0.217	7.5
临夏	1	0	0.529	0	0	0	1.012	2	1	0.118	5.659
甘南	1	0	1	2	0	0	1.1	2	1	0.182	8.282

从网站建设部分整体排名可以看出，平凉在网站建设部分得分最高，以9.143分居于首位，尤其在网站维护和社会化应用方面明显优于其它市州，网站影响力大。较好的做到了对政府门户网站形象的建设与维护，但在外文网站建设、无障碍浏览服务方面还有待完善。白银与临夏在网站建设方面处于低水平。连续两年数据显示白银政府网站页面响应时间过长，外文网页长期未同步更新，网站维护不到位。临夏州政府网站智能搜索引擎不可用，连续两年未得到改善，并且网站在社会化应用方面建设不足，网站影响力小。从整体来看甘肃省14个市州对政府门户网站的建设和维护还有较大欠缺，该部分满分为15分，得分最高的平凉也仅得9.143分，所以，各市州应重视网站建设与管理，配备专门网站建设与维护人员，不断创新和完善网站建设，提升政府网站影响力。

（1）纵向比较

对14个市州政府的门户网站的网站建设部分共考察浏览体验、智能服务、安全性与可用性、社会化应用四个方面，共细分为15个参数进行评价。

页面设计美观庄重、结构合理、体现地区特色

至少有一种外文版本网页

核心信息更新与中文网站同步

主页响应时间

提供可用的搜索引擎

搜索结果根据关键字，优先展现服务内容，或关联度很高的政策文件等信息

对网站相关的一般性问题提供智能在线问答信息服务

提供无障碍浏览服务（在原有基础上支持字体放大、特殊界面设置、色调调节、辅助线添加、语音等功能，为视觉障碍、老年人等特殊人群提供网上盲道）

网站中死链、坏链的情况

网站不存在违反国家规定信息以及低俗、庸俗、媚俗信息

提供网站维护单位及联系方式

网站首页各版块动态（要闻、通知公告、政策文件、人事调动等）是续更新

在百度等主流公共搜索框中输入“地区名”或“地区名+政府”时，政府网站链接是否在检索结果首页中呈现

网站被其他站点链接（反向链接）的情况

网站一年内被百度搜索引擎收录情况

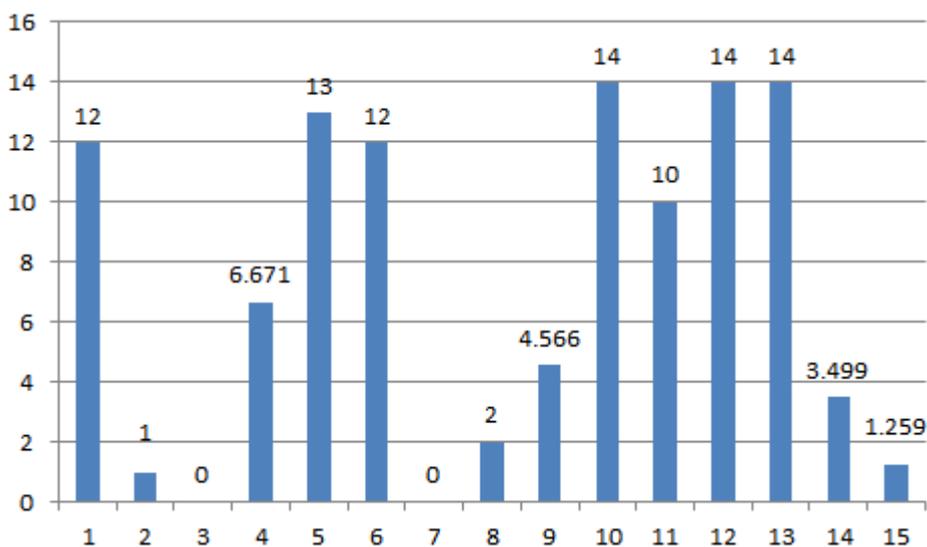


图 4-3-4-18 14 个市州政府的门户网站的网站建设部分纵向比较

纵向比较甘肃省14个市州网站的网站建设部分各项参数的达成情况（见图4-3-4-18），可以看出各网站在网站内容安全、网站首页动态更新、公共搜索方面的建设较好，但其中要特别指出的是，网站对于内容的更新倾向于要闻动态类信息的发布更新，对通知公告、政策文件、人事调动相关信息的更新不够及时，还有待提高。对比前14年数据发现部分网站对网站维护方面进行了改进，公布了网站维护部门的联系方式，弥补了不足。统计数据显示，14个政府网站均存在死链和坏链，说明网站的维护工作整体存在缺陷。就网站创新和智能服务角度来看，各市州政府网站智能化建设水平较低，只有2个市州提供无障碍浏览服务，各市州网站均未提供智能在线问答信息服务。14个市州政府网站外文版建设也明显不足，只有白银提供有效外文版页面链接，但页面内容陈旧未同步更新，各市州政府应以积极的姿态重视政府外文网站的建设，尤其是甘肃省目前正倾力打造丝绸之路经济带甘肃黄金段，政府门户网站作为世界了解甘肃的窗口更应重视外文版网页的建设。同时，可以发现各市州网站在平台整合方面得分不高，网站应从提高内容原创力度，增强网站外链质量，保持信息的更新力度等方面入手，加大网站管理维护力度，从而综合提升网站影响力。

（四）与标杆城市成都的比较

政府门户网站是社会公众对政府形象进行评价，以及政府展示自身形象的一个重要渠道，是公共行政改革和电子政务发展的成果，也是电子政务建设和深化公共行政改革的基础。随着社会进步，以公民为基本单元的社会主体素质不断提升，主体意识日益增强，需求也日益多样化。公众都能获得满意的高水平的政府服务，是经济社会发展与进步的成果，同时也是获得综合国力竞争优势的基础和前提。因此，政府网站建设应借助互联网平台向公众提供全面规范的电子政务服务从而使公众获得良好的用户体验，提升公众满意度。

甘肃省各市州政府门户网站近年来发展迅速，为有效传播权威信息、提高公共管理和服务水平、促进公民参政议政提供了重要支撑。但仍然存在不少问题，相较北京、上海、广州等发达城市仍存在较大差距。故本次评价在对甘肃省14个市州政府门户网站进行评价的同时，将第十四届(2015)中国政府网站绩效评估结果中，各省会城市网站绩效排名第一的成都也纳入本次评价范围。将甘肃省本次总评排名第一的兰州政府网站与

成都进行对比（对比结果见图4-4-1），从而更充分地找准自身建设的缺陷和不足，明确改进目标和建设着力点。

数据统计结果如下表所示：

表 4-4-1 兰州与成都各项指标数据统计表

	信息公开	公共服务	公众参与	网站建设	合计
兰州	28	19.689	17.119	8.73	73.538
成都	27	22.8	23.069	12.836	85.705

1、信息公开

在信息公开维度下，通过对兰州和成都两个政府网站的30个指标进行比较分析，发现兰州总体信息公开方面略优于成都。原因在于三张清单公开方面，成都政府网站上只公布行政权力公开目录，没有找到责任清单公布。在其《成都市人民政府关于印发成都市法治政府建设规划（2015-2020年）的通知》（成府发〔2015〕20号）也提及“积极推进责任清单工作。坚持法定职责必须为，按照国务院和省政府的统一部署，厘清与行政职权相对应的责任事项，建立责任清单，明确责任主体，健全问责机制，坚决纠正不作为、乱作为，坚决克服懒政、怠政，坚决惩处失职、渎职。”而兰州责任清单公布在甘肃省人民政府整体部署安排下，已经在甘肃政务服务网上发布权责清单，此项工作走到了成都前面。但在重点领域信息公开方面，成都有一项指标优于兰州，就是成都政府网站严格按照国办发〔2015〕22号要求对2015年各重点领域全部设置了相对应的专栏，而且对每个专栏公开内容进行细化，使得公众可以快捷方便地访问到相关领域信息公开内容。这个非常值得各市州政府网站学习和借鉴。

2、公共服务

网站设置公共服务的目的是方便公众查询和办理业务。公共服务部分，兰州得分19.689分，成都22.8分。成都公共服务建设相对比较成熟，具体优势体现在：一、除了和兰州相同的服务专栏外，成都还设置了死亡殡葬、招商引资、环境保护等专栏。其中环境保护可以进行空气质量实时监测，有利于公众根据空气质量安排自己的出行等。二、成都在首页对服务专栏进行了整合，而且在每个专栏下面又对详细内容进行了进一步整

合，如将社会保障细分为养老保险、医疗保险、工伤保险等。三、成都许多便民服务都能进行在线受理，如交通违规可以直接在网上缴纳罚款。四、成都办事指南中首先提供了服务导览，公众可以迅速看到是否有自己需要的信息。办事指南页面上方还有点赞、分享、打印和纠错功能，方便公众使用。兰州公共服务在实用性上存在不足，虽然提供了热点办事服务、常见问题和便民查询等，但只有个别链接可以使用，且有的服务专栏未提供有效信息，大大降低了服务的实用性。故兰州在公共服务方面还需要继续改进，应加强服务专栏建设及信息整合力度，进一步完善各项服务链接，完善在线受理服务，真正实现在线办事。

3、公众参与

成都政府网站公众参与部分的建设和运营在整体上优于兰州。在信箱渠道的建设上，成都政府网站在留言渠道基础上开通了回复满意度调查功能，开通满意度调查功能提高了公众的被重视感和参与感，从而提高了公众的参与积极性。兰州在此项上尚为空白。成都在移动政务的建设上独具特色，成都政府网站在“政民互动”版块中提供了政务微博大厅、新浪微博、腾讯微博、成都发布官方微信和成都服务官方微信5中不同功能和形式的新媒体有效连接。其中，微博和微信分别分为两类，一类用于发布新闻资讯，另一类用于受理市民办事咨询、投诉建议，并向市民提供生活咨询和建议。相比而言，兰州虽然开通了官方微博和微信，但在运营中尚有欠缺，没有在网站明显页面提供相关链接，且没有对微信进行持续更新，公众很难直观地在政府网站上获取关于新媒体的信息，也无法通过新媒体得到及时有用的信息，使得新媒体的普及率较低。另外，成都开通了网站移动客户端，并在政府网站首页右侧较为明显的区域提供了二维码扫描信息和移动门户意见反馈，公众通过客户端减少了打开浏览器的步骤，能够更加快捷地获取到政府网站信息；而兰州尚无此方面的建设，需要加大对客户端建设重要性的认识，弥补缺失，完善移动政务的建设。

在民意征集渠道的建设上，兰州的民意征集主要体现在“在线调查”渠道，内容与民众城市生活息息相关，但是建设项目单一，没有进行分类，而成都的民意征集体现在“民意征集”和“网上调查”两项，在“网上调查”栏目中还细分为“热点调查”、“本网内容服务调查”、“查询搜索区”、“调查内容征询区”、“最新调查”和“小调查”等六个区域，导向性

更强。成都政府网站在“政民互动”栏目下设置了“成都面对面政风行政热线”，采取政府组织部门到电台直播间和网络平台互动参与的形式，与公众进行沟通交流，倾听民声。兰州没有在线访谈渠道的建设，需要尽快建立网站在线访谈渠道，多方面关注民生，提升公众对政府服务的满意度。

4、网站建设

在网站建设维度下，比较兰州和成都15个指标的统计数据可以发现，兰州和成都存在4.106分的差距，主要体现在外文版本网站建设、首页响应速度、网站安全和网站维护、平台整合情况四个方面，首先，兰州网站未见外文版网站建设，而成都非常重视外文版网站的建设，不仅有英文网页，还有法语版本网页，两个外文版本网页内容更新频率虽然不高，但在保持持续更新，截至发稿日期其英文版网站最新内容发布时间为11月30日，法语版网站为12月14日。第二，两个网站首页响应时间上存在大约0.4秒左右的差距，这对于用户来将会产生明显的浏览体验差异。第三，在网站安全和网站维护方面，甘肃省各市州网站多多少少均存才死链、坏链。虽然兰州的死链数目仅有1个，然而成都该数值为0。细小的差距侧面体现了成都对网站安全与网站维护工作的重视。第四，在平台整合指标下，成都网站反链数量达到629个，而兰州仅有152个反链。成都政府网站被百度蜘蛛抓取率远高于兰州，百度收录达到1210000是兰州的18倍。同时，浏览成都和兰州政府门户网站可以发现，成都网站建设优势还体现在一些细节上，例如成都网站首页的动态太阳神鸟Logo是一个可点击的链接，进入链接页面有关于太阳神鸟的详细介绍，便于用户了解Logo内涵；在网上办事界面中，在可办事项列表前设置有四个小图标，小图标颜色的明灭可以直接提示该事项是否可在网上办理等信息，清晰明了。综上，成都网站在网站建设方面的工作细致、到位，兰州应在做好基本网站维护工作的基础上，积极创新思路，开拓进取，建设影响力大，公民满意度高的政府门户网站。

《甘肃省人民政府办公厅关于加强政府网站信息内容建设的实施意见》（甘政办发〔2015〕1号）要求各市州政府、省政府各部门要充分认识政府网站信息内容建设的重要作用，把政府网站打造成为及时、有效、准确的信息公开、互动交流和公共服务的重要平台。对应这一要求，各市州网站应在不断改进完善自身不足的基础上，积极参照发达地区优秀的政府网站的建设维护思路和方法，找准差距、取长补短。从而更好的提升

政府网站传播能力和影响力，切实提高政府网站管理服务水平。

（五）电子政务绩效总体评价分析

综合信息公开、公共服务、公众参与和网站设计等四个维度，对甘肃省14个市州（包括兰州、嘉峪关、金昌、白银、天水、武威、张掖、平凉、酒泉、庆阳、定西、陇南、临夏、甘南）政府的门户网站电子政务绩效进行总体评价分析。通过对公众参与留言的数量、主页的响应时间等不同量纲的指标进行标准化处理后，2015年各市州总得分如下表4-5-1所示：

1、总体排名情况

表 4-5-1 标准化处理后各市州总得分

	信息公开	公共服务	公众参与	网站建设	合计	排名
兰州	28	19.69	17.12	8.73	73.54	1
嘉峪关	25	18.60	12.11	7.03	62.74	7
金昌	24	15.80	18.87	8.44	67.11	5
白银	25	21.60	15.27	6.45	68.32	4
天水	24	24.23	10.01	8.33	66.57	6
武威	26	22.70	14.12	7.75	70.57	3
张掖	21	7.62	9.22	7.46	45.30	14
平凉	21	24.80	16.00	9.14	70.94	2
酒泉	22	14.30	9.00	7.26	52.56	13
庆阳	23	17.50	7.40	7.86	55.76	10
定西	21	19.40	11.00	8.10	59.50	9
陇南	26	17.64	11.00	7.50	62.14	8
临夏	19	19.50	9.10	5.66	53.26	12
甘南	19	18.85	8.03	8.28	54.16	11

基于用户体验的甘肃省各市州政府电子政务绩效排名如下：兰州、平凉、武威、白银、金昌、天水、嘉峪关、陇南、定西、庆阳、甘南、临夏、酒泉、张掖。

2、总体数据分析

本报告基于用户体验来进行电子政务绩效评价，是指用户通过电子政务门户网站，方便、快捷的获取自身所需信息的同时，得到相对愉快的体验经历，它要求政府机构以用户为中心进行组织设计和服务提供。用户体验的内容包括：(1)功能体验。一般针对于门户网站，其提供的功能需要具备可用性和易用性，使用户获取信息和使用网站都较为容

易。网站功能应具有完整性、一致性、双向性、反馈性等。(2)技术体验。用户希望在获取信息时，操作简单、花费少、速度快，在进行用户体验时，就需要考虑到优化用户界面、设置导航系统等，这都需要信息技术的支撑。(3)感官体验。应提供给用户良好的视觉、听觉享受，满足用户心理需求，主要强调网站的外观的对比性、协调性等，简言之，就是对网站的外观设计提出要求。

在指标设计上，本报告采用多指标评价体系，从信息公开、公共服务、公众参与和网站设计四个维度对各市州政府门户网站电子政务绩效评价。为了做到客观公正的评价，对于每一个维度进行评价要素的细分，使得每个评价要素尽可能的采用0-1评分。根据上述设计理念，指标体系中信息公开维度包含30个评价要素、公共服务维度包含30个评价要素（包含1个标准化要素）、公众参与方面包含25个评价要素（包含2个标准化要素）、网站设计方面包含15个评价要素（包含4个标准化要素）。

对甘肃省14个市州各维度平均得分进行分析，我们发现以下特点，如图4-5-1：

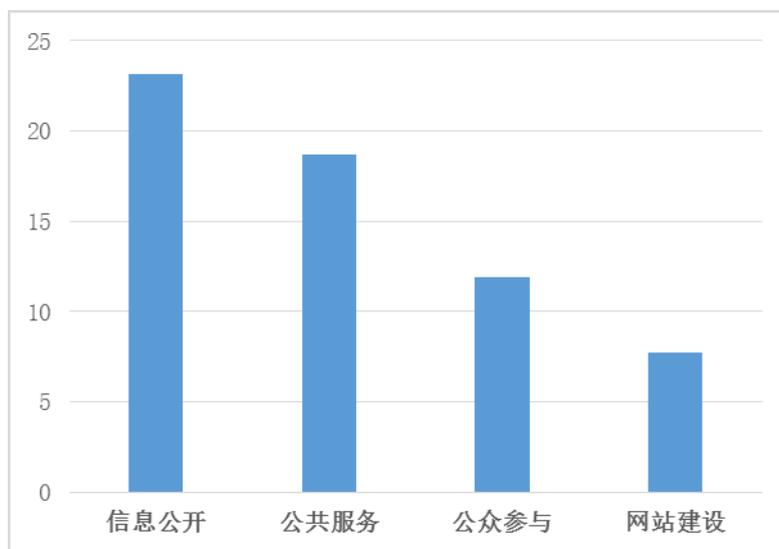


图 4-5-1 平均值

(1) 政府网站信息公开相对全面，权责清单公布成为亮点

从四个维度的平均得分来看，信息公开平均得分最高，充分显示了各市州政府对于信息公开工作的重视。通过对14个市州政府门户网站访问我们也发现，各市州都能在主页明显位置设置“信息公开”或“政务公开”栏目，在这些栏目下均按照《条例》规定设置

了相应的子栏目，如政府信息公开指南、政府信息公开制度规定等，便于公众一目了然的访问。2015年各市州加强了信息公开制度建设，如《陇南市政府信息公开专栏样式》、《嘉峪关市人民政府办事公开办法(试行)》、《天水市人民政府办公室关于印发天水市政府信息公开工作考核办法试行和天水市政府信息依申请公开办法试行的通知》、《定西市人民政府办公室关于印发<定西市政府信息依申请公开办法（试行）>和<定西市政府信息公开工作考核实施细则>的通知》以及《张掖市政府信息公开办法》等文件的制度，保障了各市州政府信息公开进一步发展。

除个别市州外，各市州政府门户网站在信息主动公开和依申请公开方面也都有比较好的表现。只是在一些细节方面还存在不到位的情况，如很多市州没有给公众提供信息编排体系，间接导致部分市州缺乏政府信息的索引；个别市州没有提供政府信息公开工作机构传真号码、电子邮箱等需要非常明确列示的信息；部分市州网站缺乏依申请公开结果查询渠道；个别市州网站没有提供依申请公开表格下载服务等（详细情况见各维度数据分析）。这些问题的存在也反映了在信息公开方面各市州还存在提升的空间，需进一步增加透明度，加强依申请公开服务能力，更好的服务公众，满足公众需求。

在三张清单公布方面，全省各市州权责清单都已建立并公布，表现优异。公布政府权力清单和责任清单，切实做到法无授权不可为、法定职责必须为，将有力的推动甘肃省简政放权改革。

（2）公共服务信息资源仍需进一步整合，加强公众一站式信息服务平台建设

从数据分析14个市州政府门户网站的公共服务部分的建设可以看出，各市州在民生服务专题内有效链接个数、办事指南或办事流程提供方面情况均较好。各市州没有关于社会保障相关信息的提供，社会救助、就业服务、住房服务、公共事业相关信息的整合方面均较差。根据《国务院办公厅关于开展第一次全国政府网站普查的通知》（国办发〔2015〕15号）的要求，全国政府网站普查评分表中包括办事指南的完整性、准确性，办事表格、文件附件下载，在线申报和查询系统能否正常访问三个指标，对服务一体化有较高的要求。而各市州政府网站在服务一体化方面处于低水平，在线办事功能建设完整度差，大多数网站在线办事板块只提供文字性信息，公众无法直接进行在线办事，也无法进行办事结果查询。办事人性化程度也较低，大部分政府门户网站缺少特别群体快

速访问通道建设。

上述问题也反映了甘肃省州市政府在政府信息资源目录体系和交换体系建设方面严重滞后于发达省份，未立足政务信息资源数据库和一站式服务平台的建设。随着电子政务建设的深入发展，电子政务作为便捷的政务行为，对政务效率和公众活动的影响深远。要提升各市州政府网站的信息服务水平，必须进行科学合理的政府信息资源整合，建立公共服务大数据平台，为公众提供便捷有效的服务平台。

(3) 相对完善的互动渠道建设，提高公众参与度和活跃度

随着信息技术的不断更新，互动交流和网络舆论引导的平台渠道日趋多样化。各市州政府也在不断的拓展新的交流渠道，如微博等，加大与公众的沟通互动力度，关注和引导社会舆论。甘肃省14个市州政府门户网站都在首页设置了“公众参与”、“政民互动”、“互动交流”等栏目，这为建立良好的政府与公民之间关系，提高公共服务质量，赢得广泛的社会参与度提供了有效的方式。从公众参与渠道来看，在线信箱、微博、微信开通、舆论引导运行情况较好，信件处理查询、满意度调查评价方面、在线访谈渠道、移动设备APP的开通及建设情况不尽如人意。

对比2014年与2015年数据，在群众留言反馈的及时性各市州有所提高，且效果明显，大部分市州达到100%反馈。公众对新媒体的参与度不断加强，各市州政府应从“以公众为中心”的理念出发，全面提升服务意识，建立健全保障机制，努力提升公众参与建设水平，提高公众对政府网站的认知度和满意度，实现有序公众参与，提高政府网站公众参与渠道的利用率。

(4) 网站设计还需进一步完善，提升用户体验满意度

网站设计属于电子政务信息服务的环境质量维度，政府门户网站的网页，特别是主页，起着呈现传达信息、与用户交互和提供帮助导航的重要功能，因此在网站设计时要关注：网页设计必须服务于网站内容的呈现，要考虑浏览者获取信息的速度和舒适度；站内检索效果良好；真正做到以公众为中心，提升电子政务信息服务的有效性；重视网站的技术保障性，确保电子政务信息服务的顺利进行等。

本报告在网站设计中从浏览体验、智能服务、安全与维护、社会化应用等方面对市州政府门户网站进行客观性评价。数据表明甘肃省在网站内容安全、网站首页动态更新、

公共搜索方面的相对较好。但还存在网页链接中出现死链和坏链现象；仅有2个市州提供无障碍浏览服务；智能在线问答信息服务缺失；外文网站建设相对落后；通知公告、人事调动等信息更新不及时的问题。这些问题的存在很大程度上会影响用户体验。

随着全面深化改革的推进，政府网站面临着进一步的提升和优化。对于政府网站来说，良好的用户体验有助于提升网站的用户满意度，增强用户访问黏度，进而扩大公众对政府公共服务的认可。政府网站优化的“最后一公里”便是从用户需求和实际体验出发。建议个各市州政府网站针对上述问题进行优化和改进，提高用户满意度。

（六）简要结论与建议

我国目前正在大力推进电子政务建设，对于地方政府来说，电子政务的发展，不能忽视门户网站的建设。政府网站不同于一般的门户网站，应以公共服务为核心，要为公众、企业和政府系统服务。政府门户网站是一个理解政府的窗口，高服务能力的政府门户网站需要将各个部门机构的功能和信息整合起来。通过政府信息资源的整合和应用，利用大数据来更好的服务公众。

近年来，《国务院办公厅关于印发2015年政府信息公开工作要点的通知》、《国务院办公厅关于开展第一次全国政府网站普查的通知》、《中共中央办公厅 国务院办公厅 印发《关于推行地方各级政府工作部门权力清单制度的指导意见》的通知》、《国务院关于印发促进大数据发展行动纲要的通知》、《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》等一系列文件的印发，顶层设计为各地推进电子政务和政府网站建设提供了有力保障。

对比2013-2015年三年的网站体验数据，甘肃省各市州政府网站在信息公开、公共服务、互动交流和网站建设方面在逐步改进和完善，政府网站正在成为连接公众和政府的重要平台，越来越多的普通老百姓体验到了政府网站为其带来的快捷服务和便利，政府网站正在成为公众获取公共信息的重要渠道。

随着《推动共建丝绸之路经济带和21世纪海上丝绸之路的愿景与行动》的发布，对甘肃的定位是：形成面向中亚、南亚、西亚国家的通道、商贸物流枢纽、重要产业和人文交流基地。在此背景下，全省各市州政府应紧抓国家“一带一路”的重大机遇，通过政府网站来推动“一带一路”中的自我定位和地方发展。

一是“一带一路”意在通过互联互通，发挥各经济体的比较优势，实现互通有无、合作共赢和共同发展的目标。建议各市州通过政府网站，展示和宣传自己的产业优势、人文优势，打造丝绸之路经济带甘肃黄金段。同时要正确定位目标，与相关城市协同发展，不断开创对外对内开放和经济社会发展的新局面，使甘肃成为具有国际影响力的向西开放重要战略平台。

二是“一带一路”旨在弘扬古丝绸之路和平友好、包容开放的精神。建议各市州在政府网站设置了一带一路专栏，并配套相对应的外语界面以及一带一路项目网上办事的快速通道，以开放的姿态迎接世界各地的投资、发展机会。借助互联网+政务全面深化经贸往来、企业往来、人才往来。