

全面深化数字政府建设

——浙江省数字政府建设舆情监测分析

王井 明文彪

数字政府建设总体舆情

（一）国内外舆论对浙江省数字政府建设高度关注，重要时点呈现多个波峰

从境内平台数据抓取情况看，报告期内（2017年12月4日至2019年5月4日，下同），境内各平台涉浙江数字政府信息总计32.53万条，占全国同类信息的12.83%，日均637条。其中，中央省市级媒体共刊发（含转载）稿件14.77万篇，微博、微信、论坛等互动平台信息总计17.76万条。从舆情走势来看，信息量呈波动态势，世界互联网大会、数字中国建设峰会、浙江省数字政府建设研讨会等重要时间节点，媒体集中报道浙江数字政府建设成效，助推相关舆情信息量出现多个波峰。

从境外平台数据抓取情况看，境外各平台与浙江数字政府相关信息共计11.1万条，日均218条，约为境内信息总数的1/3。其中：美国（5.25万条）、日本（1.81万条）、印度（0.92万条）占据前三位，三国传播信息数量约占全球的65.5%。从语言体系看，除了中文外，日语（2090条）超越英语（1060条），成为传播浙江好声音最广泛的语言。

（二）“最多跑一次”“政务服务网”“浙里办”等成为各类媒体报道核心词

从主流媒体报道看，“最多跑一次”“政务服务网”“浙里办”“浙政钉”“政务云”“掌上办”“网上办”等成为核心词。如《人民日报》刊发的《浙江“最多跑一次”越跑越顺》，评价浙江省“最多跑一次”改革促进了“企业减负增添活力、百姓办事省心省力、政府效能提升发力”。《光明日报》刊发的《数据多跑路群众少跑腿——聚焦政府数字化转型》、《经济参考报》刊发的《网上政务服务成为数字政府战略选择》等稿件，都盛赞浙江省利用“政务云”打破数据孤岛、突破部门之间的行政隔阂，实现了“数据多跑路”“群众少跑腿”的目标。

从互联网新媒体报道看，标题和内容都更具新媒体活泼大众的特征，更关注社会民生热点，如人民网《太方便了！电子身份证来了！》、新华网《“网证”来了！再也不用为证明“我是我”而发愁了》，均点赞了衢州发放的“居民身份证网上功能凭证”，认为这项举措有效解决了“我就是我”“我在办”“我还活着”三个线上难题。再如澎湃新闻网以济南党政代表团赴杭州取经为题，报道了杭州市政府通过深化“四张清单一张网”“最多跑一次”改革，以政府权力的“减法”换取市场活力的“乘法”，打造了高效能的服务型政府。

（三）多家评估机构肯定了浙江省数字基础集成度、数据体系成熟度等方面领先优势

高校智库方面，通过收集分析中央党校电子政务研究中心等高校智库发布的近10份研究报告发现，尽管各机构对数字政府建设的评估维度不一，但总体都高度肯定了浙江数字政府的成绩。如中央党校电子政务研究中心发布的《省级政务网上政务服务能力调查评估报告（2019）》，建立了服务方式完备指数、服

务事项覆盖度指数、办事指南准确度指数、在线办理成熟度指数、在线服务成效度指数等维度，通过加权打分，评估浙江省省级政务网上政务服务能力仅次于广东和上海，位列全国第三位。

民间智库方面，包括国脉研究院、中国软件评测中心政务评估中心在内的 20 多家智库机构，均认为浙江的政府数字化转型走在全国前列，特别是在数字基础集成度、数据体系成熟度等方面优势明显。如国脉研究院从顶层数据就绪度、数字基础集成度、数据体系成熟度、公共服务实现度和管理保障支撑度这五大方面，对长三角地区的数字政府发展水平进行了排名。结果显示，浙江超越上海，以 88 分的成绩排名榜首，营造了审批事项最少、办事效率最高、政务环境最优、群众和企业获得感最强的“四最”营商环境。

图 1 省级政务网上政务服务能力调查评估（2019）

排名	省份	总分	服务方式覆盖指数	服务事项覆盖指数	办事指南准确度指数	在线办理成熟度指数	在线服务成效度指数
1	广东	94.63	96.12	95.77	98.96	94.47	88.17
2	江苏	94.31	95.36	93.40	97.57	94.90	89.97
3	浙江	93.55	95.91	91.65	98.89	92.00	89.23
4	贵州	93.55	93.94	92.55	99.04	93.39	88.65
5	上海	92.79	94.21	93.12	96.55	89.25	91.79
6	安徽	92.13	92.82	91.65	97.60	90.90	87.88
7	福建	88.29	90.29	91.50	94.96	94.35	82.15
8	北京	86.97	90.65	91.74	94.38	82.79	77.52

数据来源：中国软件评测中心《省级政务网上政务服务能力调查评估报告（2019）》

图 2 长三角数字政府发展评估情况



图 3 数字政府存在问题剖析



（四）浙江省领先优势有所缩小，需强化危机意识，补齐短板，保持领跑优势

网民意见方面，收集整理了报告期内当日点击量在 5000 以上的 2000 余条媒体报道、微信推文和网民观点。根据网民意见汇总统计来看，“网上办理事项有待增加（34.85%）”“人才培养机制不够成熟

（19.38%）”“乡镇政务服务水平与市、县差距大（14.97%）”等是公众意见比较集中的三大问题。另外，“政务服务在线评价体系待完善”“缺乏统一的规范及完备的管理体制”“部门与部门之间仍存在‘信息孤岛’”“信息安全保障屏障亟需筑牢”等意见占比也较高。

机构意见方面，根据 20 多家智库发布的研究报告来看，尽管浙江省在线政务服务能力始终保持领先地位，但随着广东、江苏、上海等地数字化转型的加快，浙江数字化建设的领先优势有所缩小。如中央党校电子政务研究中心评估指出，2018 年，浙江服务事项覆盖度指数、在线办理成熟度指数、在线服务成效度指数等较 2017 年的全国排名均有不同幅度的下降，后续仍需继续深化改革，保持领跑优势。

深化数字政府建设的启示和建议

以群众“来不来用、爱不爱用”为标准，迭代升级浙江省政务服务平台尤其是掌上服务平台。网上掌上办事是群众对数字政府的第一直观感受，要以用户视角对浙江政务服务网和“浙里办”（APP 和支付宝小程序）持续进行场景化、向导式改造，尤其是要适应越来越多的群众用手机办事情的特点，重点对“浙里办”从用户体验角度不断优化政务服务流程和应用设计，通过用户旅程地图来梳理用户办事场景每一个环节的需求、感受和痛点，以群众“来不来用、爱不爱用”的结果检验政务服务成效，优化办事体验。加快建立完善全省统一的业务协同平台，对接各市市级平台和各部门办公系统，打破“业务孤岛”，清理“僵尸”信息系统。

参照深圳等地做法，成立“数字政府”公众监督咨询委员会，提升群众参与度。浙江民生事项和企业事项 80%以上已开通网上办理，但还有相当多网民仍反映“网上办理事项有待增加”，这反映了用户体验度还有待提高。建议参照深圳成立“数字政府”公众咨询监督委员会的做法，吸纳人大代表、政协委员、教育工作者、医务工作者、媒体代表以及专业技术人员等组成，直接反映“数字政府”建设最应优先关注和解决的社会民生痛点，最大限度地了解民情民意，助推一流“数字政府”建设。

积极应对数字化“本领恐慌”的冲击，强化对各级政府工作人员的数字化培训。以大数据、人工智能等新兴技术为核心的全球新一轮科技革命和产业变革的孕育兴起，给政府组织形态和运作模式带来了剧烈冲击，也给许多干部带来了“本领恐慌”的剧烈冲击。短期内要做好全省各级干部的数字化知识和技能培训工作，集中培训一轮，提升机关公务员利用互联网技术和信息化手段开展工作的意识和能力。从长期看，要制定适应浙江省数字政府发展要求的人才战略和措施，建立人才培养、引进、流动和使用机制，各部门应加强信息化机构和专职工作人员的配备，推动信息化与业务的真正融合。

严格落实网络安全管理、信息和数据安全保密制度，消除公众对信息隐私的顾虑。在推进数字政府建设中要同步建立健全网络和信息系统密码保障体系，加强监测、预警、应急处置及政务信息系统上线前安全测评，落实信息系统安全等级保护、涉密信息系统分级保护、风险评估和安全测评工作。加强政府、企业、个人分层分级分流标准化体系建设，对不同密级的政务数据，使用对应等级密码划分不同的安全域实施保护。