

数字政府助力打赢疫情防控阻击战

中国软件评测中心 周亮 崔雪峰 王庆豪

岁末年初,一场发端于武汉的新型冠状病毒感染的肺炎疫情(以下简称“新型冠状病毒”)席卷全国,牵动了全国人民的心,也成为当前全国各级政府面临的头等大事。疫情防控过程中媒体、企业、公众对各级政府在疫情信息公开及时性、回应关切权威性、对外服务便捷性等方面的需求愈发紧迫。各级政府如何进一步加快推进政府数字化转型,利用互联网渠道和数字化手段提升新型冠状病毒疫情防控和治理现代化水平,提高互联网+政务服务、互联网+公共服务水平?这些都成为各级政府部门面临的紧迫问题。

为进一步了解和总结当前各级政府利用互联网渠道和数字化手段开展疫情防控的具体做法,近日中国软件评测中心选取32个省级政府及湖北省所辖15个市(含省直管市)为对象,调查各地利用互联网渠道和信息化手段在新型冠状病毒疫情防控与治理方面开展信息发布、舆情引导、回应关切、公共服务等情况,以期为各地提供工作参考。

用互联网和数字化手段战“疫”

(一)出台政策措施保障“数字政府”助力疫情防控工作有效开展

疫情防控期间,为确保各地既能方便企业和群众办事,又减少人群聚集防止疫情扩散,政府有关部门纷纷出台政策措施要求办事机构利用信息化手段为企业和群众提供服务,为各地加快推进数字政府建设助力“新冠疫情”防控工作提供制度化保障。以企业办税为例,目前有31个省级税务部门出台有关政策措施,要求各地税务机关积极开展“非接触式”办事缴费服务,引导企业利用电子税务局、手机APP、单位社保费申报客户端等渠道开展网上办税。

(二)政府网站和政务新媒体成为疫情防控信息发布主要平台

几乎所有地方都通过网站和政务新媒体发布新型冠状病毒疫情防控信息。数据显示,抽查的47个地方全部利用本级政府门户网站发布了本地区新型冠状病毒疫情防控工作信息,45个(95.7%)地方利用政务微信及时发布本地区新型冠状病毒疫情防控工作信息。43个开设政务微博的地方政府中,有42个(97.7%)地方利用政务微博及时发布本地区新型冠状病毒疫情防控工作信息。

2.采用专题形式发布疫情防控信息基本成为标配。调查数据显示,47个政府门户网站中有40家(85%)网站专门开设专题,集中发布疫情防控工作信息。其中,省级政府门户网站开设专题比例很高,32家省级地方政府门户网站中,30家(93.8%)开设专题专栏。湖北省所辖15个市(含省直管市)级政府网站中约67%的网站开设了新型冠状病毒疫情防控专题。

3.多维度公开疫情防控信息成为普遍做法。调查数据显示,32个省级政府网站或政务新媒体中,全部转发或公布中央工作部署信息、本地区疫情防控工作动态、每日疫情通报信息。31个省级政府网站或政务新媒体发布了疫情防控科普知识。北京、山东、湖北、广东等超过八成的省级政府网站利用专题发布疫情防控有关政策文件、通知公告信息。山东省门户网站疫情防控专栏还聚合了“政策服务中央厨房疫情防控专题”,集中发布国家部委、山东省出台的教育、卫生、金融、医疗、生活保障、交通运输等领域疫情防控相关6大类政策文件。

(三)在线新闻发布会、开展科学辟谣,凸显政府网站和政务新媒体回应关切、引导舆情重要渠道作用

截至2月5日,北京、上海、湖北、陕西等15个省级政府通过网上新闻发布会形式通报本地区疫情防控工作情况。其中,上海、湖北等地利用网站和政务新媒体发布新闻发布会数量超过10场,超过一半省级地方政府发布疫情防控有关辟谣提醒信息。随着疫情

不断蔓延,不少地方出现有关疫情防控方面的谣言信息。北京、福建、湖北、湖南、广东、海南、宁夏等省级地方政府自主或联合媒体平台开设辟谣专栏,集中发布新型冠状病毒疫情防控相关的辟谣信息,引导广大网民科学防治疫情,传播权威声音,引导社会舆情。

(四)提供在线便民查询、交流互动服务,发挥数字政府便民服务窗口作用

1.提供疫情防控相关在线查询服务。很多地方政府利用政府网站和政务新媒体提供疫情防控相关便民服务。抽查数据显示,北京、福建、江西、湖北、广东、贵州等超过70%的省级政府利用网站或政务新媒体公布本地区发热门诊名单,约9成的省级地方公布了新型冠状病毒救治定点医院名单。

广东利用粤省事小程序可查询全省各市发热门诊机构、医疗救治定点医院机构信息,信息内容包括机构名称、地址、联系电话等,网民可利用该应用直接拨打或进行地址导航,便捷易用。福建“闽政通APP”建设“福建省新型冠状病毒感染的肺炎防控便民服务平台”,推出疫情上报、疫情义诊、疫情寻人、公共交通停运查询、高速临时交通管制、定点医院查询、发热门诊查询等28项便民服务。江西“赣服通”开设抗击新型冠状病毒专题,整合提供全省疫情实时数据、附近疫情查询、定点医院查询、谣言查询等便民查询服务,网民通过该应用提供的“附近疫情”功能可以利用地图形式查看本人居住小区周边疫情情况信息,内容包括周边病例数量、距离等,实用性较强。

2.提供疫情防控咨询投诉服务回应社会需求。北京、吉林、浙江、湖北、四川、贵州等约75%的省级地方政府公布了疫情防控相关咨询热线或互联网在线咨询渠道,为社会公众提供心理援助、健康咨询指导等。北京、上海、广西、海南、重庆、陕西等接近八成的省级地方政府公布了疫情防控投诉举报电话或互联网投诉举报渠道。

3.一些地方探索利用第三方应用开展移动办公。甘肃省通过移动办公平台“陇政钉”召开视频会议,“陇政钉”成为甘肃省高效调度防控疫情的平台。浙江省新型冠状病毒疫情防控工作领导小组办公室要求各市利用政务钉钉——“浙政钉”每日向省里报送防控工作中需统筹研究的重大问题和意见建议。

需关注的几个问题

在调查过程中,我们还发现当前部分地方利用政府网站及政务新媒体平台发布新型冠状病毒疫情防控及治理工作信息,服务社会公众过程中还存在一些需要关注的地方。

(一)部分地方公开的疫情防控信息分散。在抽查过程中,我们发现部分地方虽然通过政府网站开设了疫情防控工作专题,但是因时间紧迫、人员不足、技术条件限制等因素限制,部分政府网站发布疫情防控相关的通知公告、政策性文件、相关提醒提示信息较为分散,未能及时集中整合至网站疫情防控专题专栏,这给网民阅览带来一定不便。

(二)部分地方在线服务使用不便。抽查发现,部分地方利用门户网站或政务新媒体虽然公布了本地区发热门诊机构、新型冠状病毒救治定点医院名单,但这些比较热门的关注度高的服务信息未能在专题专栏显著位置展现,仅在信息公开专题或公共服务专题下的防控举措、防控动态、通知公告等栏目列表中以具体文本类信息形式展现,不方便网民查询使用。

(三)部分信息公开颗粒度较粗。疫情防控期间,社会公众普遍关注本人居住的小区或附近场所是否有确诊病例。但抽查发现,由于条件限制或者处于隐私保护等方面考虑,多地政府网站或政务新媒体通报的新型冠状病毒确诊病例大多数只细化到公布确诊病例所在区(县),只有部分地方能够公布确诊病例所在社区及活动场所等相关信息。

几点建议

针对以上情况,建议各地以此次新冠

疫情防控为契机,进一步推进数字政府建设,从制度规范体系完善、工作机制优化、信息服务内容充实、新技术创新应用等方面提高政府在新冠疫情防控过程中的公共服务和社会治理能力现代化、数字化水平。

一是进一步健全完善数字政府建设管理制度体系。建议各地政府加快数字政府建设制度体系建设,研究制定涵盖建设运营管理、数据资源管理、政务服务管理、绩效考核等内容的数字政府建设管理制度,研究制定包括政务服务标准化、数据共享、技术应用、安全管理等方面的数字政府建设标准规范体系,通过制度规范体系保障数字政府建设工作持续、健康、有序开展。

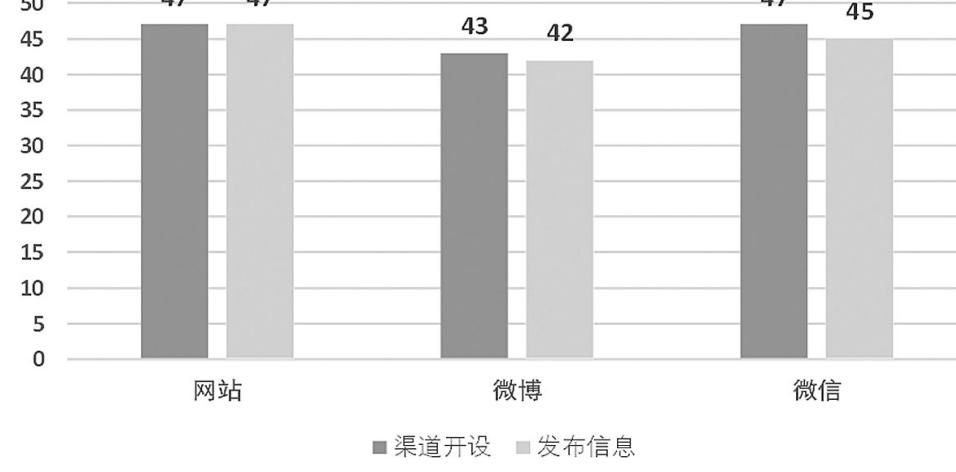
二是进一步完善政府门户网站及政务新媒体渠道信息服务资源归集整合共享工作机制。充分利用政府网站集约化工作成果,特别是依托全省统一的信息资源库汇聚本地区疫情防控相关信息发布、便民服务、互动交流相关信息数据,从用户需求出发,推动跨网站、跨系统、跨层级资源相互调用和信息共享互认,实现政府信息发布及时高效、舆情引导回应关切快速权威,政务服务全程网办的工作合力,提升工作透明度、办事便捷度和政府公信力。

三是进一步丰富细化信息服务内容,创新信息服务展现形式。建议各地进一步加强

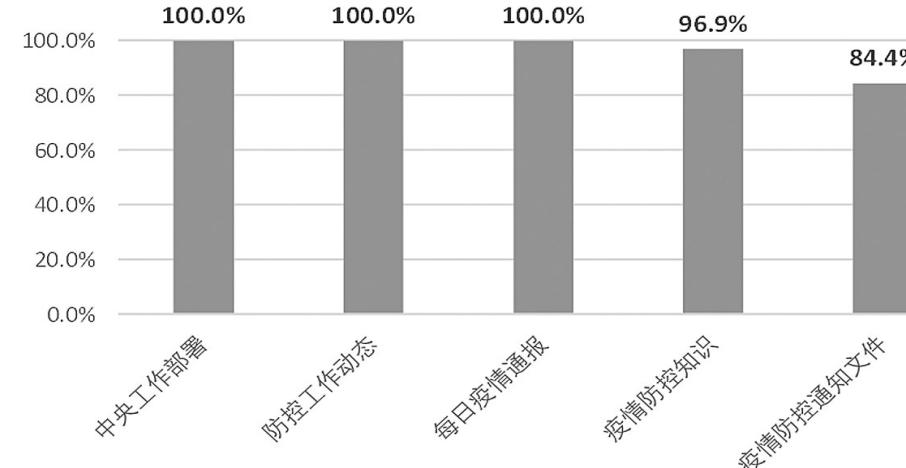
疫情防控分布、疫情实时动态、基本生活保障信息、科学防护知识、辟谣信息、疫情防控管制(交通管制、区域管制等)措施及解读等公众最为关注的信息服务的公开力度,依托集约化平台信息数据资源,以社会公众通俗易懂的方式提供标准一致、数据同源的疫情防控相关信息数据服务,提高信息服务资源内容的直观化、可读性。进一步细化疫情通报信息颗粒度,“以公开为常态、以不公开为例外”原则从最大限度满足公众需求的角度探索信息公开的详细程度,保障群众合法知情权益。以确诊病例信息公开为例,各地可利用政府网站或政务新媒体渠道公开确诊病例位置或确诊病例人员活动轨迹,如发病期间活动小区或场所,帮助公众及时了解疫情线索,进一步提高各地基层(街道、乡镇、村社)疫情防控针对性,最大限度遏制疫情扩散蔓延。

四是加强新技术应用创新。重视大数据、人工智能、区块链、5G等信息技术在疫情防控工作中的创新应用,强化治理创新与技术创新的结合,促进公共服务智慧化、社会治理精细化、市场监管精准化水平不断提升。创新服务模式,推动PC端信息服务数据资源向“两微一端”等延伸拓展,通过政务新媒体更好传播党和政府有关疫情防控声音,提供多渠道、便利化的疫情防控“掌上服务”。

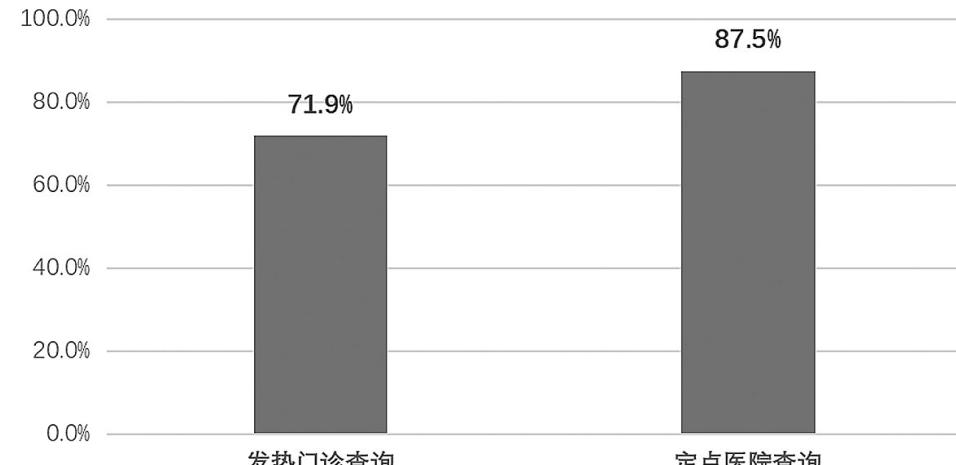
政府网站及政务新媒体发布疫情防控信息情况



不同类别疫情防控信息发布情况



政府网站及政务新媒体部分便民服务提供情况



政府网站及政务新媒体部分互动渠道开设情况

