

政府网站年审 “网络发言人”成南京最大亮点

■苏州、无锡进前十,南京仅列第23位

■南京政府网站长:首先关注为公众服务而非名次

今年1月12日,中国政府网站2009年绩效评估结果发布。南京虽然仅列全国地第23位,但其推出的“网络发言人”制度则成为一大亮点,入围特色报告。本次活动评测主持人王友奎认为,南京在“信息公开”和“网上办事”方面有所欠缺,但和2008年排名第28位相比,已经有所进步。

据悉,此次共对全国315个地市委六项指标进行了打分排名,山东青岛以总分77.41分雄居第一,西藏昌都仅得8.77分排名垫底。



南京90个部门设网络发言人成政府网站亮点 资料图片

江苏13个地市政府网站绩效评估全国排名

排名	地市名称	所属省份	总分	信息公开指数	网上办事指数	公众参与指数	网站性能及设计指数	用户调查指数	日常保障指数	网址
5	苏州	江苏	73.79	0.66	0.79	0.91	0.88	0.29	0.74	www.suzhou.gov.cn
8	无锡	江苏	70.55	0.65	0.78	0.87	0.85	0.29	0.66	www.wuxi.gov.cn
21	南通	江苏	61.26	0.61	0.56	0.78	0.75	0.24	0.64	www.nantong.gov.cn
23	南京	江苏	60.78	0.56	0.60	0.81	0.77	0.26	0.61	www.nj.gov.cn
37	扬州	江苏	57.17	0.51	0.57	0.71	0.73	0.23	0.62	www.yangzhou.gov.cn
40	镇江	江苏	56.75	0.55	0.62	0.53	0.78	0.24	0.60	www.zhenjiang.gov.cn
44	淮安	江苏	56.13	0.53	0.54	0.66	0.80	0.24	0.60	www.huaiyan.gov.cn
51	常州	江苏	53.08	0.52	0.47	0.62	0.79	0.28	0.58	www.changzhou.gov.cn
55	连云港	江苏	52.06	0.52	0.50	0.65	0.71	0.19	0.52	www.lyg.gov.cn
57	宿迁	江苏	51.68	0.56	0.43	0.63	0.69	0.18	0.57	www.suqian.gov.cn
63	泰州	江苏	49.77	0.50	0.52	0.67	0.70	0.18	0.42	www.taizhou.gov.cn
95	盐城	江苏	40.90	0.41	0.39	0.51	0.67	0.15	0.40	www.yancheng.gov.cn
112	徐州	江苏	39.06	0.42	0.39	0.43	0.66	0.15	0.36	www.xz.gov.cn

□快报记者 郑晓蔚

评估人

“网络发言人”成南京最大亮点

王友奎,中国软件评测中心总经理,主持了2009年中国政府网站绩效评估指标体系设计工作。这是该中心连续第8年受国务院信息化工作办公室、国务院办公厅、工业和信息化部委托,开展此项工作。“第三方评估”模式,也在圈内得到了广泛的接纳与认可。

据王友奎介绍,南京虽然只列全国地第23位,但却作为特色网站出现在了特色报告中,“南京的‘网络发言人’制度是一大亮点。”

快报记者在南京市政府网站报告中看到了“人选理由”：“南京市政府网站联合市辖区内各级政府机构和机构,开设了国内首家网络发言人论坛,论坛承诺24小时内答复网上意见。此举提高了网络发布水平和网络舆论引导能力,构筑了网络发言人与网民交流的桥梁。”不过,报告中直言不足,“目前发言人论坛仅在回复时间上实现了政府的承诺,但回复质量尚有改进的空间。”

快报记者在排行榜中看到,江苏13个地市都参与了此次评比。省内排名最高为苏州,以总分73.79分位列全国第五位。入围前十强的还有排名第八的无锡,得到70.55分。接下来轮到排名第21位的南通(61.26分),南京以60.78分紧随其后。省内排名最低的地市为徐州,排名全国第112位,得分39.06分。

传说每个参与评比的地市级政府网站都会获得一份最终的评估总结报告。对此,王友奎表示这一说法并不属实。“由于评估范围很广,我们的报告也不可能达到如此规模。不过,只要是做得优秀的案例,我们就会将之提出来加以报告说明。这一做法,也是希望把这些成功经验推广下去。”

王友奎随即搜索到了江苏三个颇具特色的地市级政府网站的报告,分别为苏州、无锡和南京。经确认,这也是江苏13个

地市中仅有的三个已经完成的评估报告。

南京失分 信息公开深度不够

公布排名领跑者自然无妨,而曝光排名靠后者则有得罪人的可能了。王友奎笑称“有压力,但也无所谓压力”。“我们作为该活动的第三方,做的这个事儿都是公开透明的,也不怕你说我使坏。”

南京市委新闻发言人兼网络新闻发言人曹劲松在接受快报记者采访时认为,这一评价体系“颇具权威性,较客观”。

谈及南京市政府网站排名并不是太突出的原因,王友奎分析认为:“南京的失分项在于信息公开和网上办事两块。”

在评估结果中,南京信息公开指数为0.56,网上办事指数为0.60,较第一名青岛的0.71和0.84有所差距。

谈及信息公开方面,王友奎认为其信息公开深度不够,“在财务、人事、资金等方面,网站信息公开力度不够。对工程规划、计划以及实施过程中的公布也有限,透明度也不够高。另外,网站对重大项目的执行情况也没有太多深度的公开。”

对于网上办事方面,王友奎认为“回复比较简单”,常常是以电话通知。“这都是针对个体的,只有当事人知道。当在线浏览者遇到相同问题时,依然不知情。其实,政府网站不仅应该把答复

信件全部公开,而且应该对这些热点问题做一下分类总结和归纳,这样网民也可以提高获取正确答案的效率,同时也降低了政府成本。如果老是通过电话回答同一个问题,这就降低了政府的办事效率。”

记者随后登录南京市政府网站,发现“建议·咨询·投诉”栏目回复大都简短。比如最新一条关于“独生子女奖励政策”的答复,是以“已电话答复当事人”八字作答的。

记者于是将王友奎这一观点转达给中国南京政府网站站长高旗,后者闻听此言连说三个“是的”。“我觉得这个建议非常好,我们在互动方面有很多窗口,但一体化程度不够,资源整合度不够。”

南京政府网站长 表现形式不同导致失分

谈到此次排名,中国南京政府网站站长高旗表示“并不是很看重”,她更看重为公众服务。“我觉得最重要的问题是,首先应解决政府网站的关注点是什么?做政府网站的目的和宗旨,是面向公众服务。有些内容,你可能做得好一些;有些内容,针对评估体系,你可能做得不到位。何况,评估体系本身也是存在一定偏颇的。如今评估体系有很多,作为南京政府网站,我们首先关注的是为公众服务,而非考评名次。”

高旗表示,自己也很关注这

套评估体系,但每个城市都有一个建设的过程。“应该说,每个城市的政务建设水平都是有层次的。比如无锡、苏州除了有较强的政务信息平台,还有一个较为强大的咨询投诉平台。这两个兄弟城市确实做得很好,我们会多多学习。而我们自己,可能在与公众交流上、访谈栏目上更注重本地的特色。”

高旗举例说:“我们的政府政风行风热线,近一年来,也解决了大量类似问题,但我们在表现形式上,可能就不是一个可以在网上迅速得见的咨询投诉建议平台,而那套指标评估体系正好需要考核到你有没有这样一个统一平台。如果有,那分数自然高。而其实,我们是存在着很多面向公众的平台,但因为表现形式不同导致了失分。”

高旗表示,自己并非要去否定这套评估体系,“应该说,我对这一评估体系充满敬意,平时也多有研究。这套评估体系是客观的,是有价值的,我们每年都在关注。事实上,这几年来,我们也在逐年往前走。曾经在上一评估体系中,我们拿过第三名和第四名,但随着全国各地地市级起步建设,我们的排名也慢慢落后。这几年来,我们曾掉落到第35名,如今我们也在逐渐往上提升,2008年是第28名,2009年也有所上升。其实,整个政府对电子政务的关注度都是很高的,只是关注的侧重点和方式不太一样。”

“挑刺”政府网站 不应宣传领导 而应服务网民

“绩效评估对政府网站建设起督促作用,可提升政府网站的服务能力。”中国电子信息产业发展研究院院长罗文如此评价政府网站绩效评估工作。

而主持这项评测工作的王友奎却对评比活动网民热情不高表达了些许遗憾。“我们认为,网民参与度不高的一个根本原因,还是我们政府网站制作不力。”他一针见血地指出。

日常监测防范网站突击改版

此次地市级政府网站绩效评估打分依据包括六个方面:信息公开指数、网上办事指数、公众参与指数、网站性能及设计指数、用户调查指数、日常保障指数。

除了采集上述六方面考察数据,此次评估还包括一个重要部分,即日常监测。“我们以前在评估过程中发现,很多地方政府网站经常从一月到九月都按兵不动。进入十月评比考察期后就突击改版,猛增信息量。我们从2007年开始探索,2008年至2009年逐步深化,注重平时考察。”王友奎开了个玩笑,“也就是说,我们不仅保留期末考试成绩,平时也得进行摸底考试。”日常监测所占分值高达25分(百分制)。

老百姓不关注领导每天忙啥

谈到地市级政府网站的不足,王友奎认为问题主要存在于三个方面。

“一是信息公开深度不够,实用性有限。”王友奎说,很多政府网站公布的内容都是工作动态,今天这个领导在干啥,明天那个领导在忙啥。这些东西,老百姓基本不关注。而一些比较有深度的信息,像统计数据、重大项目招投标等,却是浅尝辄止。

第二点则是服务实用性远远不够。“我们的很多政府网站,整合的都是一些行政资源,而且整合得也不咋样。比如,我想办个证件,这个证件究竟怎么办,真正能够通过政府网站把这个事儿完完全全给你说明白的不多。”王友奎说。

最后,王友奎还认为公众参与效果不佳。“主要原因是,政府网站答复质量不高。我们在信箱答复这一块,主要考察两点。其中一点是答复的及时性,现在很多政府网站在及时性方面做得都还可以,但答复质量不高,区区几个字就把咨询市民打发了,这就无法保证回头率。”

一句良言:把网站做实在

政府网站绩效评估结果揭晓后,人民网超过50%的网友留言认为,政府网站在推动服务型政府建设的道路上仍然任重道远。

对此,王友奎表示认可,“网民期望各地政府网站能够真正结合老百姓的需求,做一些切实能够帮助到老百姓和企业的事儿。一句话,就是得把网站做实在。”王友奎表示,运作政府网站的根本需求并非是要宣传地方特色,宣传领导,而是要切切实实为网民服务。