

联合国电子政务调查 及中国实践



国家行政学院电子政务研究中心

II 主要内容

目录 CONTENTS



1

调查报告背景

2

2016年报告情况

3

我国排名情况

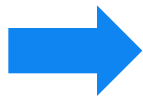
4

中国城市电子政务调查

省级政府互联网+政务调查

第一部分

目录 CONTENTS



1

调查报告背景

2

2016年报告情况

3

我国排名情况

4

中国城市电子政务调查

省级政府互联网+政务调查

II 调查报告背景

调查报告基本情况



联合国经济和社会事务部

United Nations Department of Economic and Social Affairs



2001年



190多个成员国



目前,《联合国电子政务调查报告》
已成为全球最具权威性的电子政务领域
调查评估报告

I 调查报告背景

国家行政学院 送阅件

第 36 号

2015 年 7 月 9 日

关于提升我国电子政务国际排名的建议

联合国已经启动 2016 年《联合国电子政务调查报告》(以下简称《报告》)的相关工作。鉴于该报告的重大影响,我们提出以下工作建议供参考。

一、提升我国电子政务国际排名的意义

(一)联合国电子政务调查报告排名得到国际广泛认可。联合国经社部从 2001 年起对联合国 193 个成员国的电子政务进程进行调查,以帮助各国更好地了解全球电子政务发展现状,理解各国电子政务相对其他国家所处的位置,帮助各国决策者在发展综合性、可持续性的电子政务决策和项目时提供政策选择。目前,《报告》已成为全球最具权威性的电子政务领域调查报告。



究《联合国电子政务
电子政务领域的合作

长期
调查

II 调查报告背景

历史沿革

全球初 电子政

2001年
联合国
(UN[
电子政务

世界公共部门报告 处于十字路口的电

联合国经济和社会事
务管理司于2003年开始
政务调查。

迈向机遇的电子政

根据联合国千年发展
全球电子政务调查报
一部分是2004年度的
发展调查。第二个部
息通信技术运用差距

从电子政务到电

2005年联合国全
重点将发展的思路
框架之内，旨在扩
之间的联系

从电子政务到整

2008年引入了 ‘电
标，该指数由三个方
远程通讯基础设施和

在金融和经济危 扩充电子政务

报告指出了电子政
务中的重要角色。首先
能够使政府获得更多的
子政务拥有快速解决
而支持政策改革。

面向公众的电子

报告关注开放、负责
决的多方面问题。持
持续发展的主体，正
助于克服政府内部
员更加关注于回应公

电子

紧贴
该报
于可

电子政务促进可持续发展

报告突出强调了向更高层次的电子政务发
展的积极趋势。各国都在积极鼓励创新，
利用信息通信技术来提供高效服务，提高
公共决策过程中公众参与度。其中一个最
重要趋势就是推行以公众为中心的发展理
念



II 调查报告背景



2001

• 电子政务标杆管理：全球视角

2003

• 世界公共部门报告：处于十字路口的电子政务

2004

• 迈向机遇

2005

• 从电子政务到电子包容

2008

• 从电子政务到整体治理

2010

• 在金融和经济危机时期扩充电子政务

2012

• 面向公众的电子政务

2014

• 电子政务成就我们的未来

2016

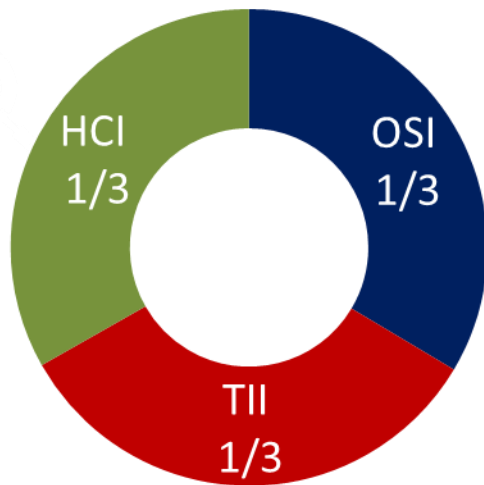
• 电子政务促进可持续发展

I 调查报告背景

指数概念框架

评估指标:

- (1) 在线服务 (OSI)
- (2) 通信基础设施 (TII)
- (3) 人力资本 (HCI)



电子政务发展指数 (EDGI) :

$$EDGI = 1/3 \times (\text{在线服务}_{\text{标准化}} + \text{通信基础设施}_{\text{标准化}} + \text{人力资本}_{\text{标准化}})$$

II 调查报告背景

调查报告数据的产生

OSI (在线服务指数)



指数的产生是通过对每个国家的网站进行评估，包括国家门户网站，电子政务门户网站和电子参与门户网站，以及相关的教育、医疗、金融、环境等部门的网站。除了评估内容和特征外，还对易读性进行测试。



TII (通信基础设施指数)



数据来源是国际电信联盟，包括每一百居民中的固定电话连接数，每100个居民中的移动用户数，每100个居民中注册固定网络的数量，每100个居民中拥有固定宽带的数量等，2014年增加了无线宽带带宽的统计。

HCI (人力资本指数)



数据来源是联合国教科文组织的数据、联合国开发计划署的人类发展报告、世界儿童基金会报告和世界银行官网数据等。包括成人识字率、中学及高等教育的毛入学率，2014年新增了预期受教育年限和平均受教育年限。

II 调查报告背景

主要工作流程



|| 第二部分

目录 CONTENTS



1

调查报告背景

2

2016年报告情况

3

我国排名情况

4

中国城市电子政务调查

2016年报告情况

主要标志性事件

1. 区域协商会议:
分别在巴林、比利时、哥伦比亚、爱沙尼亚、哈萨克斯坦、摩洛哥、韩国、卢旺达共和国八个国家举行

2. 建立网上平台:
用于收集成员国对有关调查的内容和方法的意见和建议

3. 召开专家组会议:
广泛听取专家意见和建议

4. 形成报告:
形成、修改、完善报告。

2016年度报告情况

2014及2016年不同电子政务发展指数国家数量

2014调查报告

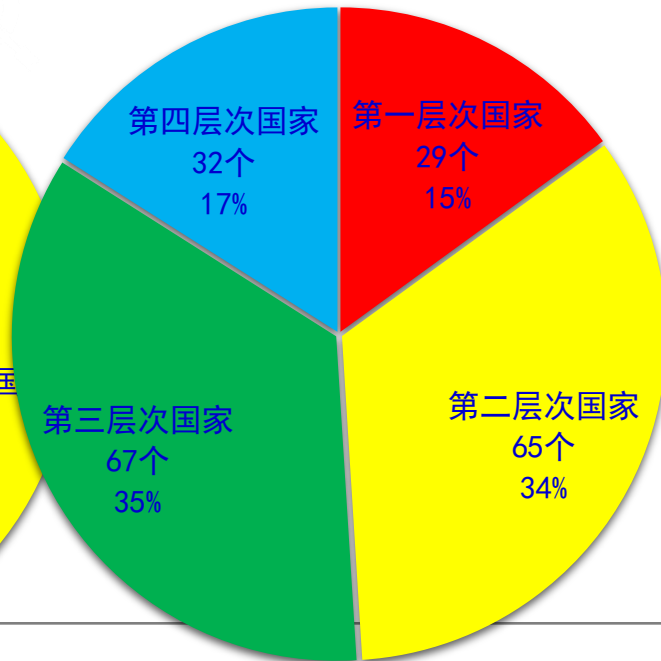
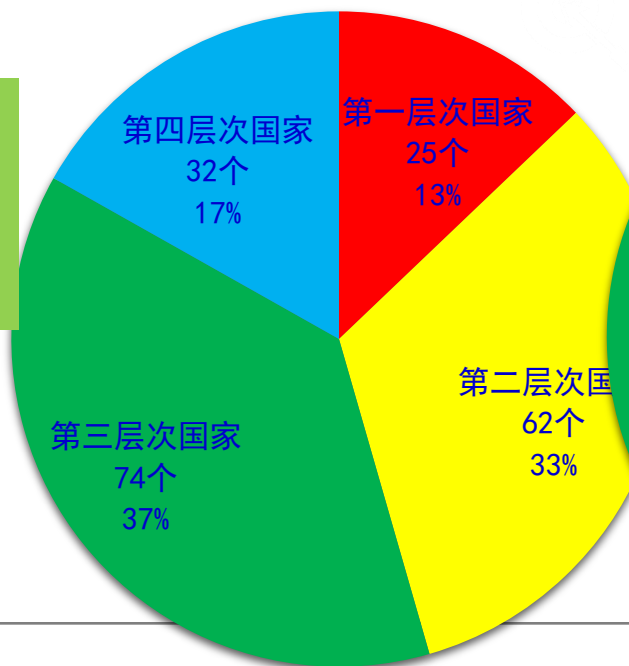
2016调查报告

第一层次 : $EGDI > 0.75$

第二层次 : $0.75 > EGDI > 0.5$

第三层次 : $0.5 > EGDI > 0.25$

第四层次 : $EGDI < 0.25$



2016年报告情况

世界电子政务发展领先国家（前十名）

国家	地区	在线服务指数 (OSI)	人力资本指数 (HCI)	电信基础设施指数 (TII)	电子政务发展指数 (BGDI)	电子政务发展指数水平
英国	欧洲	1.0000	0.9402	0.8177	0.9193	极高
澳大利亚	大洋洲	0.9783	1.0000	0.7646	0.9143	极高
韩国	亚洲	0.9420	0.8795	0.8530	0.8915	极高
新加坡	亚洲	0.9710	0.8360	0.8414	0.8828	极高
芬兰	欧洲	0.9420	0.9440	0.7590	0.8817	极高
瑞典	欧洲	0.8768	0.9210	0.8134	0.8704	极高
荷兰	欧洲	0.9275	0.9183	0.7517	0.8659	极高
新西兰	大洋洲	0.9420	0.9402	0.7136	0.8653	极高
丹麦	欧洲	0.7754	0.9530	0.8247	0.8510	极高
法国	欧洲	0.9420	0.8445	0.7502	0.8456	极高

第三部分

目录 CONTENTS



1

调查报告背景

2

2016年报告情况

3

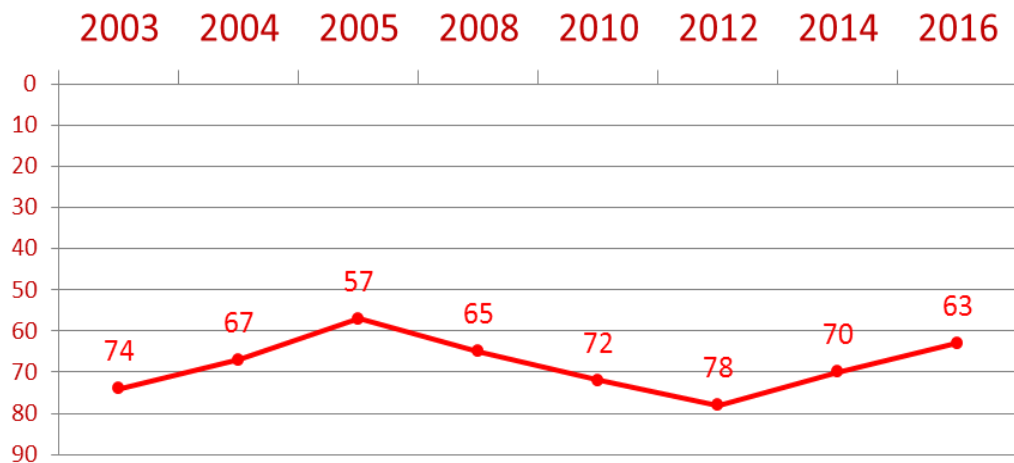
我国排名情况

4

中国城市电子政务调查

I 我国排名情况

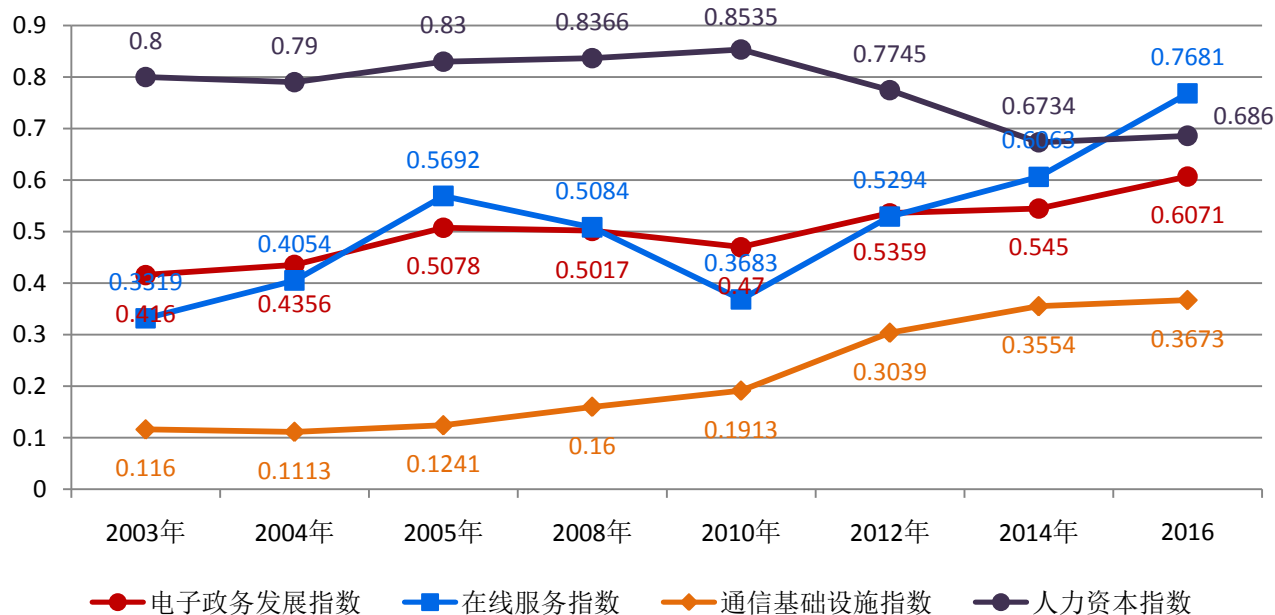
我国电子政务的国际排名



从2003年到2016年正好是我国电子政务高速发展的阶段，但我国电子政务的发展指数一直在70名左右徘徊，最好的成绩是在2005年达到了57名，**近两次中国的排名累计上升了15位（2014年上升了8位，2016年上升了7位）**，取得了显著进步，有效提升了我国电子政务的国际形象，但这与当前的网络强国战略还有一定的差距。

I 我国排名情况

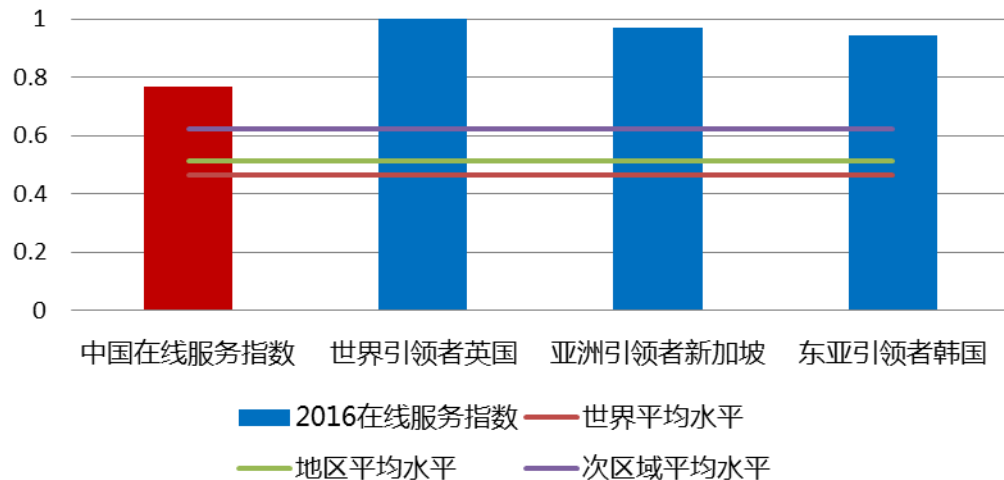
我国电子政务的指标分析



我国电子政务的发展指数是不断上升的，2016年达到最大值0.6071。在线服务指数和通信基础设施指数在2016年都达到近年来的最高值，分别为0.7681和0.3673。但人力资本指数却从2010年至今一直处于下降趋势，从2010年的0.8535下降到了2014年的0.6734，2016年略有回升，为0.686。

II 我国排名情况

在线服务指数 (OSI) 分析



2016年的在线服务指数高于世界和地区平均水平，低于东亚次区域水平，但与世界和亚洲在线服务发展水平的引领者还有很大的差距。

2016年中国在线服务指数水平

I 我国排名情况

在线服务指数 (OSI) 分析



OSI I:

起步阶段。 主要指政府网站提供关于政策、管理、法律等政府信息服务



OSI II:

提升阶段。 能完成政府和公众间的单向或简单双向电子交流，如表格下载等。



OSI III:

政务处理阶段。 开展双向服务，在线申请、执照和许可等，并可以进行网站缴费

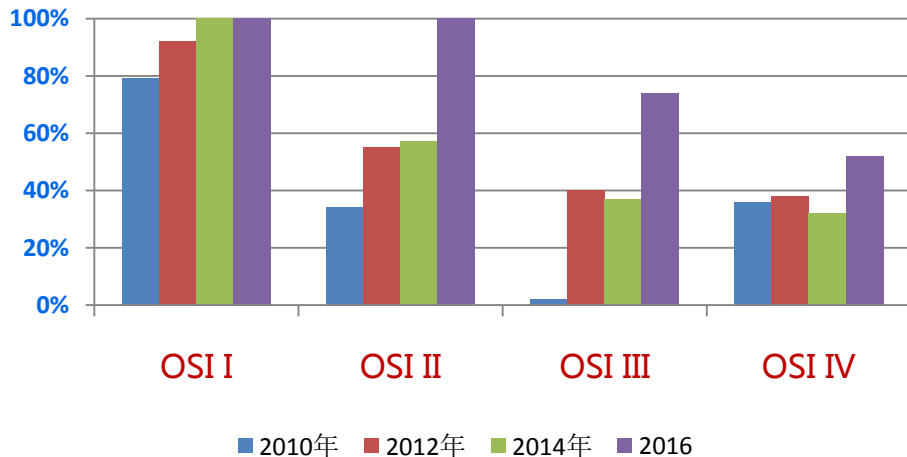


OSI IV:

整体政府阶段。 以无缝的形式穿梭于部门之间，信息、数据和知识通过集成应用在政府机构之间流动。

在线服务成熟度四个阶段模型

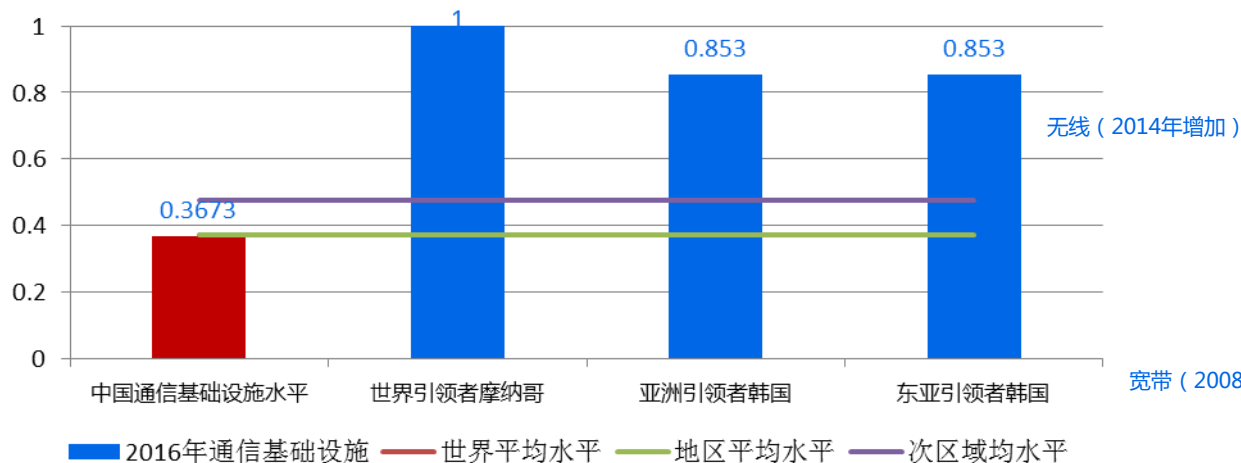
我国在线服务阶段的分布



信息服务起步阶段：从2010年的79%上升到2014年的100%，
信息服务提升阶段：从2010年的34%上升到2016年的100%。
但是在政务处理阶段和整体政府阶段，我国在线服务水平的提升却是相当缓慢的。这说明我国在线服务的质量还有待进一步提高，这包括在线公共服务的可用性、参与程度、多渠道服务、数据开放和缩减数字鸿沟等。

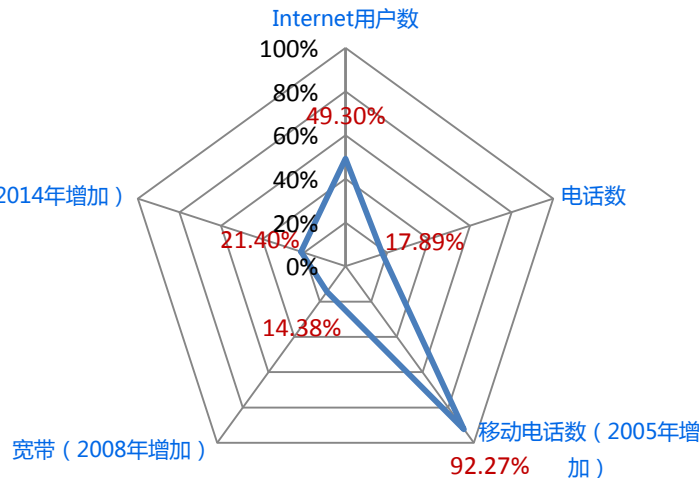
I 我国排名情况

通信基础设施指数 (TII) 分析



2016年调查报告中，通信基础设施指数中用无线宽带用户数代替了固定网络用户数。尽管近年来我国的基础设施指数处于上升态势，但我国通信基础设施的指数只有0.3554，低于世界和亚洲区域平均水平，更是低于次区域水平。

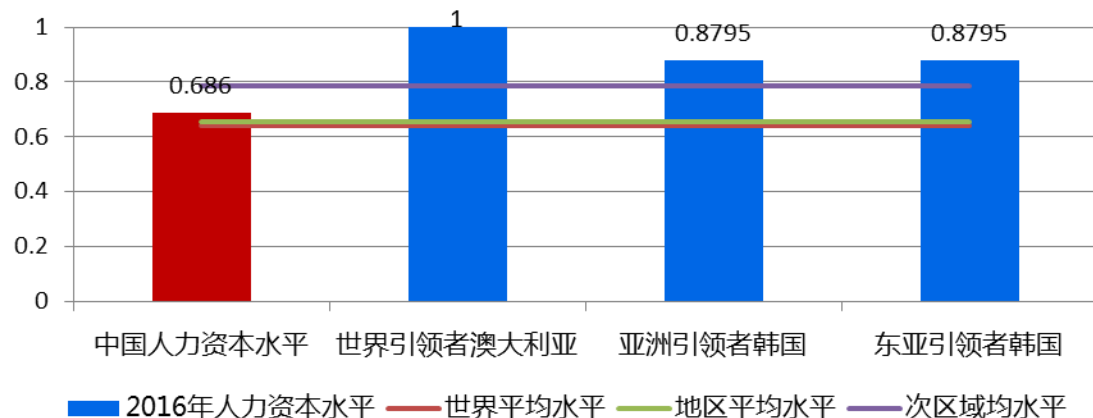
2016年中国通信基础设施水平



2016年我国通信基础设施的分项指数，最高的是每百人移动电话用户数，达到了92.27%，但无线宽带和固定宽带用户数较低，分别只有21.4%和14.38%，还有很大的增长空间。主要原因四中国的农村和城市还有很大的数字鸿沟。

I 我国排名情况

人力资本指数（HCI）分析



2014年人力资本指数引入了两项新的考察要素，一个是预期受教育年限，另一个是平均受教育年限。2016年这两项指标分别为13.24年和7.31年，2014年我国的预期受教育年限为11.88年，而平均受教育年限只有7.5年。从图可以看出，我国人力资本发展指数略高于世界平均和亚洲平均水平，但低于次区域平均水平。

II 启示与思考

改进方向

建议

建议成立电子政务国际排名提升工作组
统筹协调相关部委和学术机构共同推进



人力资本

提升毛入学率和人均受教育年限



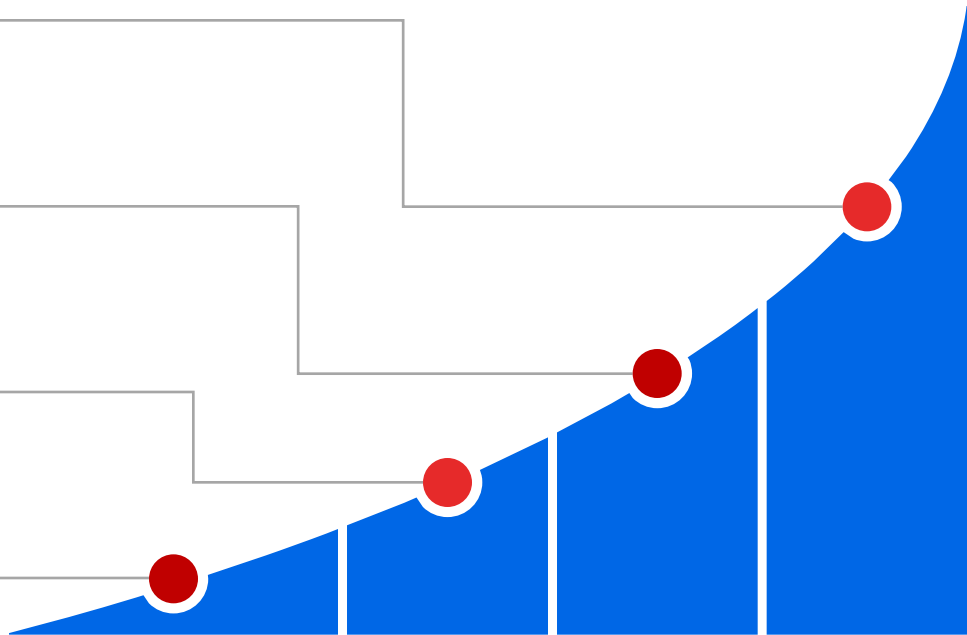
通信基础设施

着力解决农村和城市的数字鸿沟



在线服务

教育、健康、金融、环境、社会服务和社
保等网站应注重有效的在线办事水平



第四部分

目录 CONTENTS



1

调查报告背景

2

2016年报告情况

3

我国排名情况

4

中国城市电子政务调查

评估背景



- 为了更好地反映我国城市电子政务发展现状，探索具有中国特色的电子政务发展道路，促进我国电子政务科学发展，国家行政学院电子政务研究中心在联合国电子政务调查评估框架下，从2014年开始组织开展了中国城市电子政务发展水平调查工作。

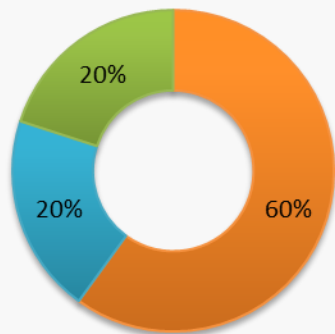
理念：以人民为中心、以提升公共服务水平

主题：互联网+公共服务

- 习近平总书记2016年4月19日在网络安全和信息化工作座谈会上指出，网信事业发展必须坚持**以人民为中心，让互联网更好造福国家和人民**。强调要加快推进电子政务，鼓励各级政府部门打破信息壁垒、提升服务效率，让百姓少跑腿、信息多跑路，解决办事难、办事慢、办事繁的问题。

- **《国家信息化发展战略纲要》**：完善一体化公共服务体系。制定在线公共服务指南，支持各级政府整合服务资源，面向企业和公众提供一体化在线公共服务，促进公共行政从独立办事向协同治理转变。





■ 在线服务
■ 电子参与
■ 移动政务



婚育



户籍



教育



医疗



社保



住房



交通



就业



出入境



便民

评估对象：

中国大陆的338个城市：4个直辖市、5个计划单列市、27个省会城市、302个地级市

评估指标：

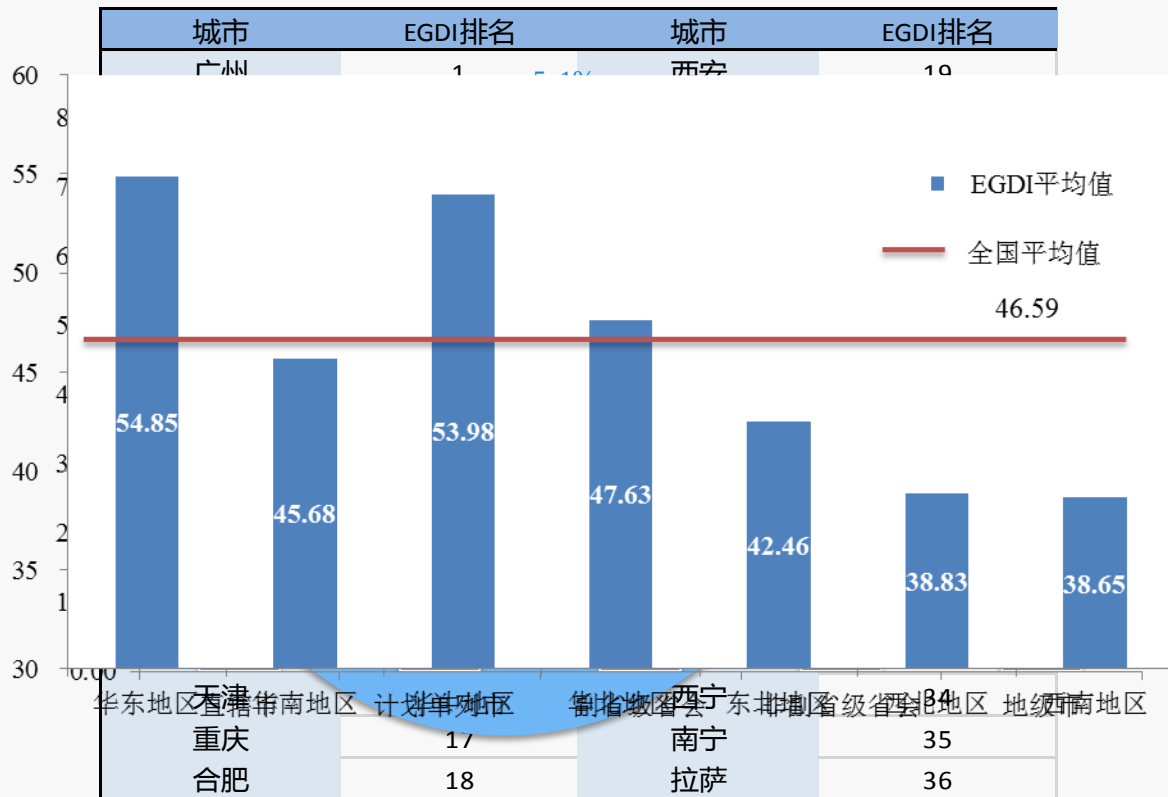
在线服务、电子参与和移动政务
(各占60%、20%、20%的权重)

评估领域：

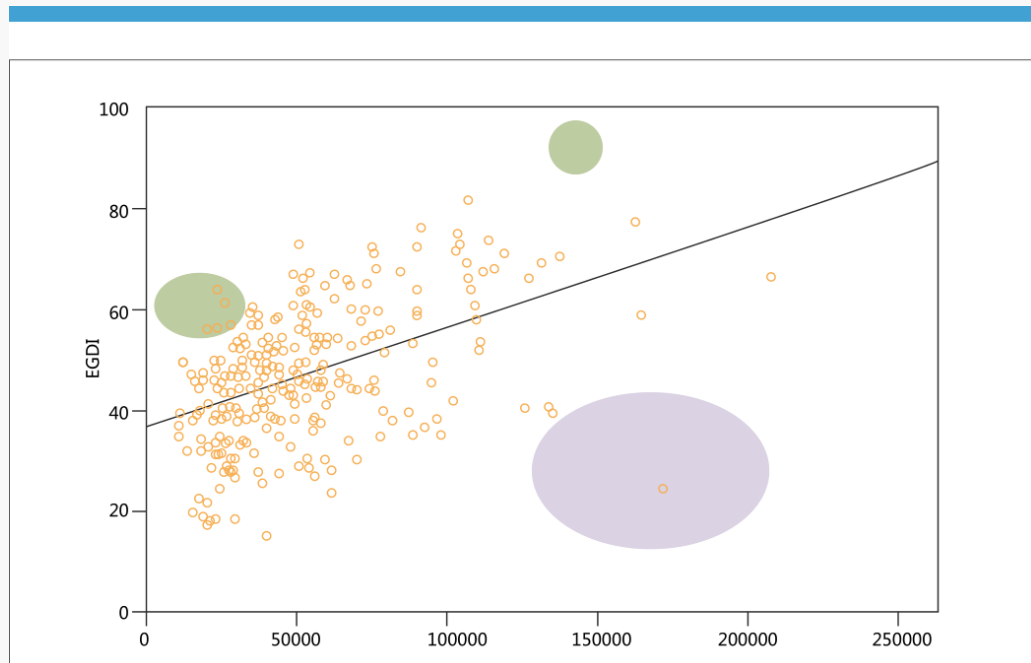
参考《国家基本公共服务“十二五”规划》，重点调查公众关注到高的十大公共服务领域

全国EGDI总体分布与排名

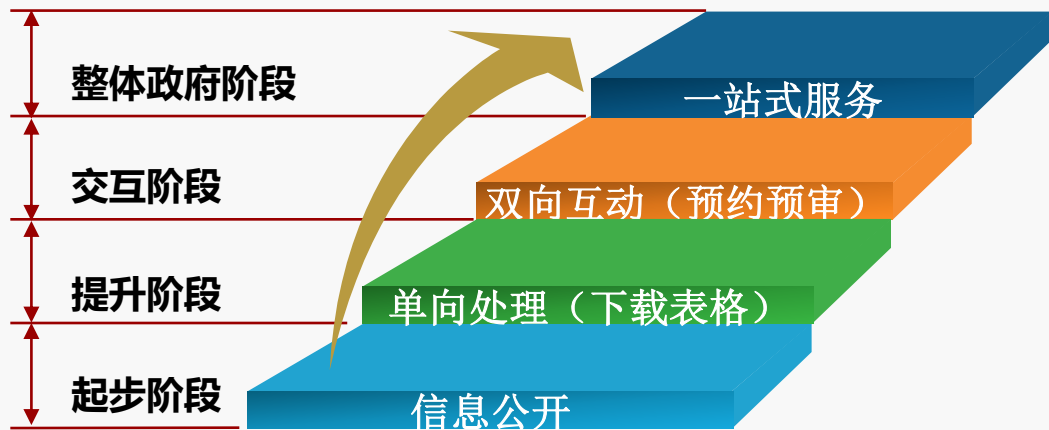
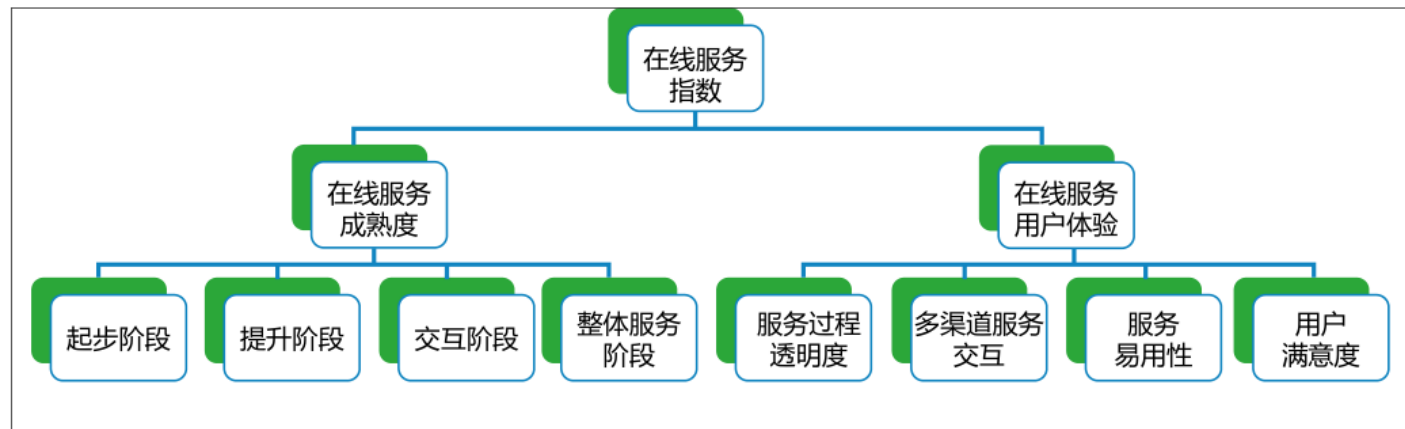
总体情况



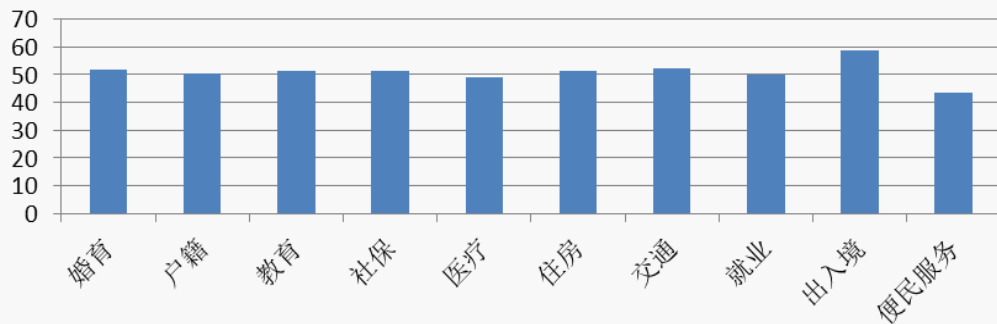
- 广州、北京、深圳依次位列全国前三名。
- 直辖市、计划单列市、副省级省会、非副省级省会和地级市EGDI值依次降低。
- 区域电子政务发展水平的差距较大，华东、华中、华北等地区分列前三位。华南、东北、西北、西南等地区分列后四位，EGDI 水平在平均值之下，其中西北、西南两地区EGDI 水平相近，与其他地区差距明显。



- 整体来看，电子政务发展与经济发展水平相关性比较大
- “异常值”（淡绿色或淡紫色区域）表明，在相同GDP水平下，不同城市的EGDI水平存在着巨大差距。
- 中西部地区虽然经济发展水平一般，但是凭借对移动互联网、新媒体等新技术和新应用，通过体制机制创新，发挥了后发优势，在很多领域呈现出很多亮点，有实现弯道超车的可能。

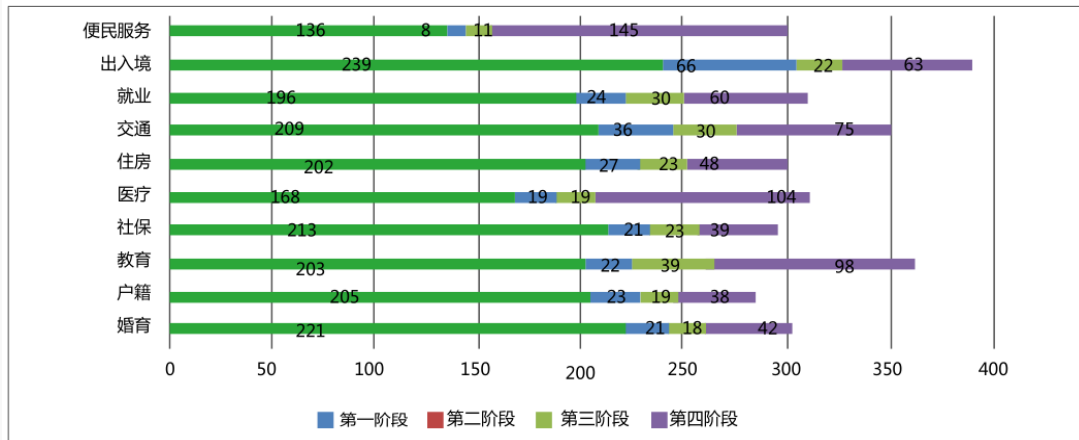


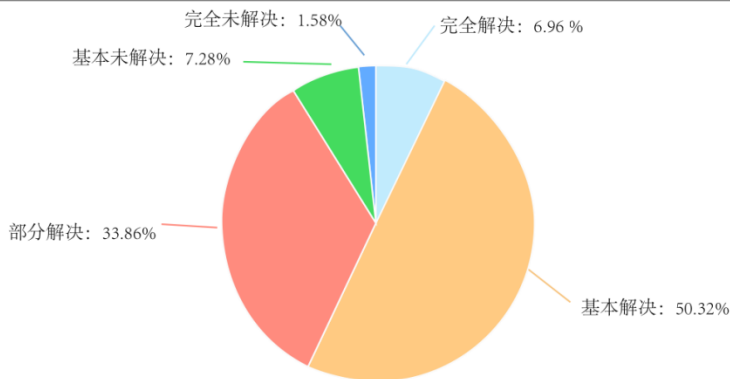
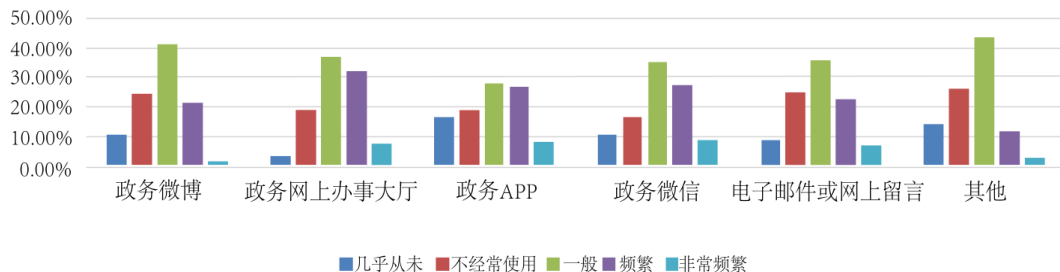
在线服务成熟度



- 各领域在线服务成熟度指数排名依次是：出入境、交通、婚育、教育、住房、社保、户籍、就业、医疗和便民服务，整体较为均衡，差距不是太大，平均值为50.80分，其中有出入境、交通等6个领域在线服务成熟度高于平均值。

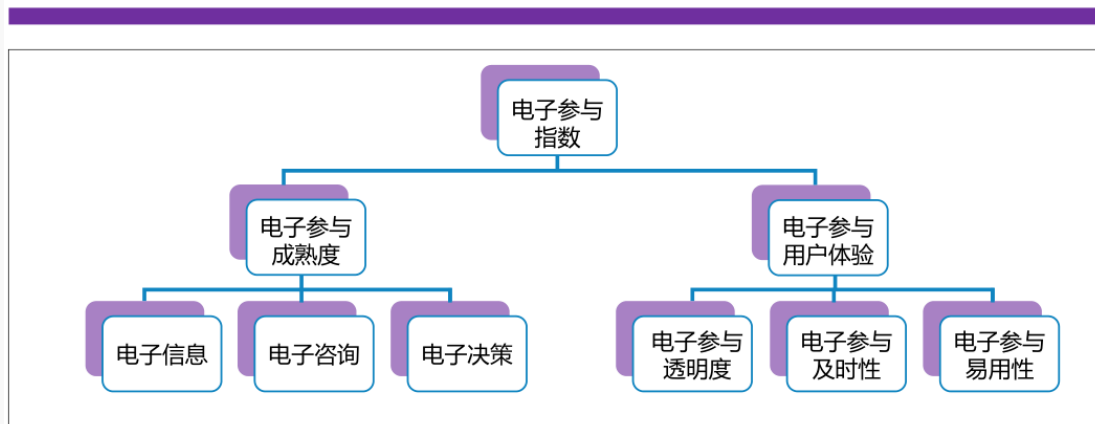
- 大多数城市的在线服务仍然停留在第一阶段，也就是起步阶段，尤其是住房、户籍和婚育三个在线服务领域；各领域处于第二阶段和第三阶段的城数差别不大，分别均在10%左右，表明这两个阶段是过渡阶段；少部分城市在线服务成熟度方面达到了第四阶段，即整体政府服务阶段，





□ 通过政府网上办事大厅获取信息、办理事务仍是我国公民参与在线服务的最主要方式。政务微信成为应用亮点，使用频率高。

□ 超过半数的问题都得到了基本解决，完全解决的事项占6.96%，部分解决的占33.86%。离群众满意的要求还存在一定差距。



环保



交通



教育

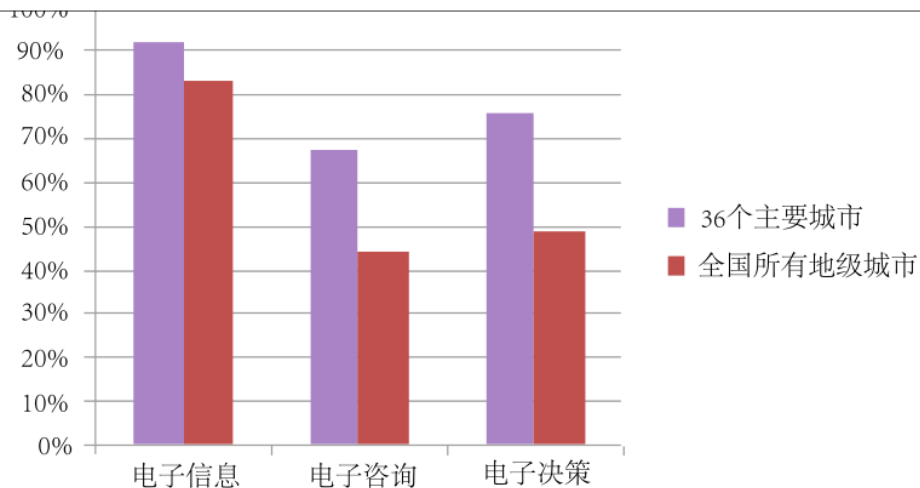


医疗



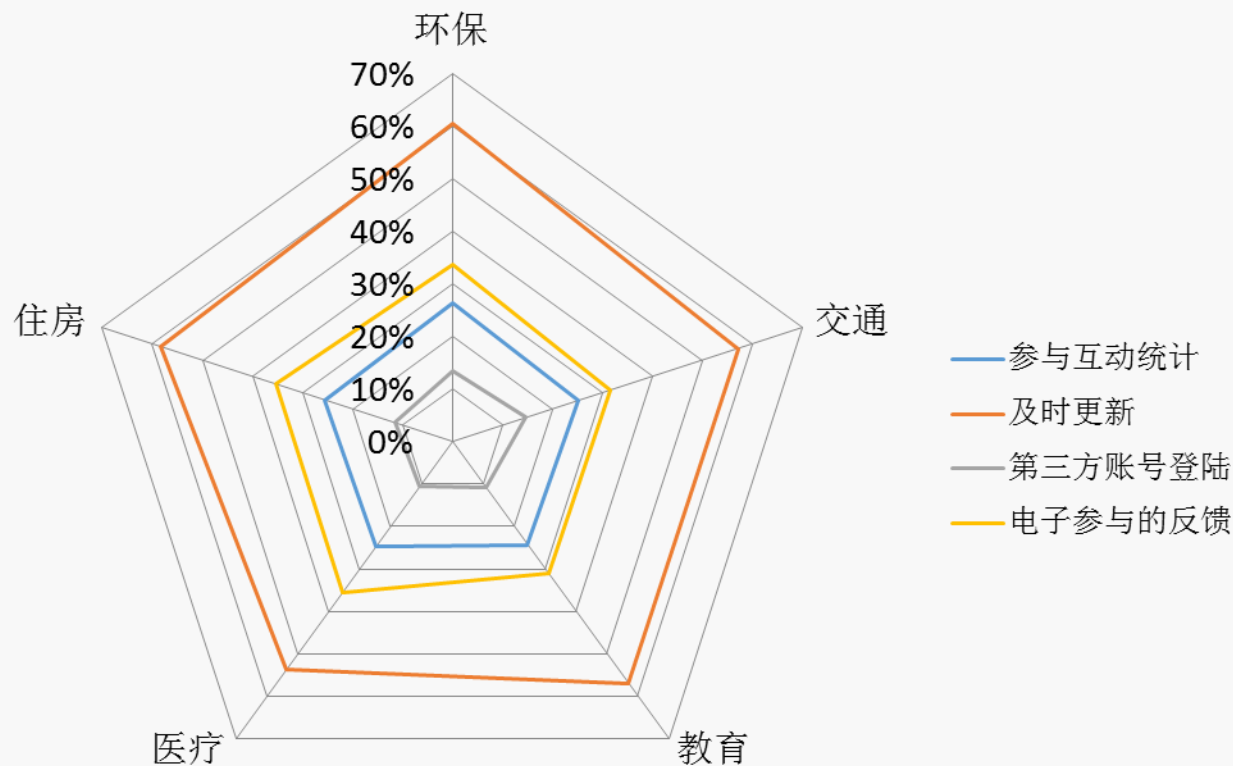
住房

- ❑ 电子参与评估各城市政府利用信息技术开展公众参与政策制定时提供信息和服务的质量和有效性。电子参与指数由电子参与成熟度和电子参与的用户体验两部分构成
- ❑ 电子参与主要考察有关民生五大领域教育、住房、交通、医疗和环保的电子参与情况，分为电子信息、电子咨询和电子决策三个层次。



不论是在电子信息、电子咨询和电子决策阶段，36个主要城市的电子参与水平都要高出所有地级城市。从全国整体来看，电子信息远远高于电子咨询和电子决策的水平，尤其是电子咨询和电子决策的水平都低于50%。不论是从电子咨询的方式还是电子决策的意见征集以及反馈渠道来看，仍有很大的提升空间。

用户体验

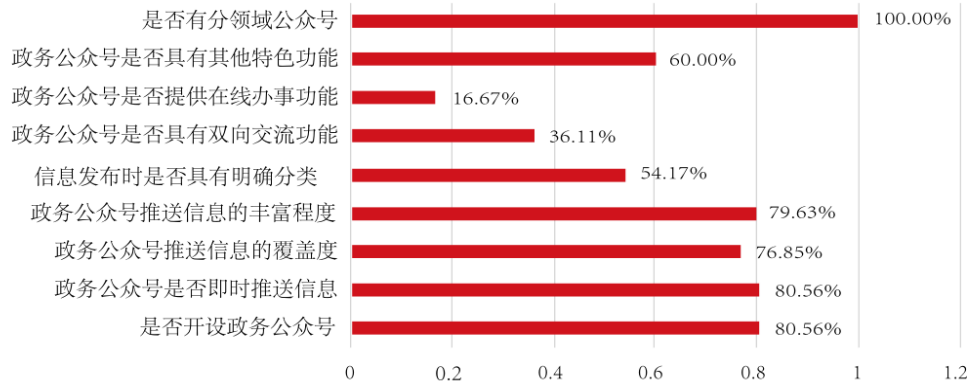
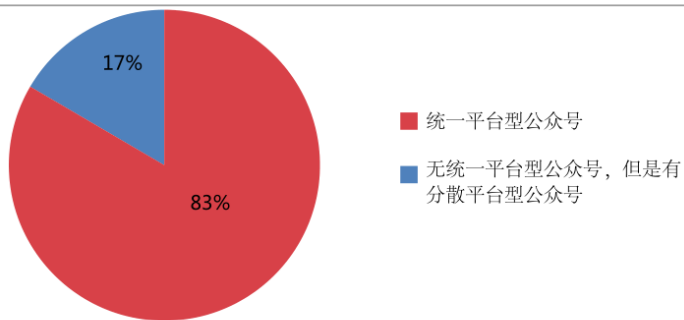


电子参与

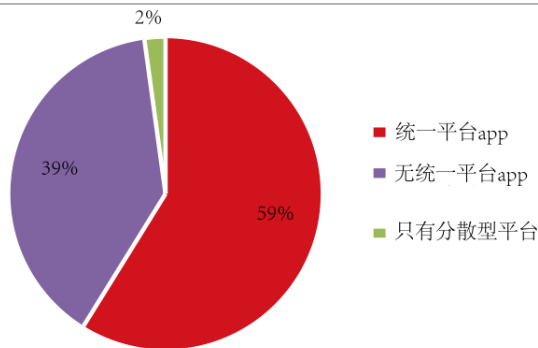
全国各大地级市中，超过60%的城市在住房、交通、环保、医疗和教育领域等电子参与的情况都能够及时更新，但在用户使用的便利性方面却在10%左右，对电子参与的反馈与互动统计各个领域结果也不尽人意。



- ❑ 政务微信公众号主要评估指标为公众号的开设与否、信息推送的及时性、信息的覆盖程度、信息的丰富程度、信息的可读性、公众号的双向交互功能和在线办事功能，此外还有公众号所具有的特色功能。
- ❑ 政务APP的主要评估指标为APP发布的重要政务信息类型的丰富性、在线办事功能的强度、是否支持微博、微信等社交媒介的分享以及下载渠道和更新方式等内容。



- ❑ 绝大多数城市都已经开通了自己城市的微信公众号，所有城市都有分领域的微信公众号。
- ❑ 然而，近2/3的微信公众号还仅仅停留在向用户提供信息的阶段，在用户体验方面表现的还不够卓越。
- ❑ 大多数的政务微信公众号并不具备在线办事和查询的能力。具体而言，只有16.67%的城市能够提供包括在线填写申请表、下载申请材料、在线提交申请表等在内的在线办事功能。



- 超过半数的城市（59%）都已经建设自己城市的APP，大多数城市政府都已经建立了发展移动政务的意识。在没有建设统一平台型政务APP的城市中，只有少数城市有建立各个部门分散的APP，其余39%的城市都还没有建立政务APP，移动政务在我国的发展还将会是一个漫长的过程。
- 大部分的移动政务还不能提供办事服务，主要是还以信息服务为主。



线上线下（O2O）将成为发展趋势 03

逐步建立一体化在线服务体系 04

01

在线服务的覆盖广度与深度亟待提升

02

服务渠道多样化
移动政务将成为重点发展方向



谢谢
THANKS