

附件 4

2023 年度广州市天河区服务数据管理局 部门重点项目绩效评价报告

2023 年，广州市天河区政务服务数据管理局对“天河区政府门户网内容运营和区政务新媒体管理保障服务项目”开展绩效评价，具体如下：

一、评价项目概述

（一）项目背景

党中央、国务院高度重视政务公开工作，持续优化政策信息数字化发布机制，着力构建以网上发布为主、其他发布渠道为辅的政策发布新格局。近年先后印发了《国务院办公厅关于进一步加强政府网站管理工作的通知》（国办函〔2011〕40 号）、《关于建立健全信息发布和政策解读机制的意见》（中办发〔2014〕21 号）、《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47 号）、《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》、《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14 号）等一系列文件，对用好政府网站促进政务公开、发挥政务新媒体优势等作出重要部署。

（二）项目立项依据

1. 政策背景与要求：2019 年 4 月，国务院办公厅公布了《政府网站与政务新媒体检查指标》，明确了政府网站应聚焦实用性、便捷性并持续提升服务水平的要求。此外，省政府办公厅在同年 9 月印发了《广东省 2019 年度政府网站与政务新媒体考评方案》，进一步强调和细化了政府网站和政务新媒体的管理及考评标准。

2. 地方实施需求：根据国家和省政府的指导方针，天河区政府需对门户网站和政务新媒体进行内容和管理上的全面提升。由于上级要求的标准高，且涉及的网站保障专业性强、业务处理量大，我局现有的人力资源和技术能力难以全面满足这些高标准的服务需求。

3. 资源与能力不足：考虑到当前局内的技术力量和人力资源限制，认识到内部资源不足以应对越来越高的政府网站运营和维护要求，特别是在技术更新和日常管理方面的专业性挑战。

4. 购买服务的必要性：为了确保政府网站的高效运行和保证优质服务，同时满足严格的政府网站和政务新媒体考评方案的要求，有必要通过购买外部专业服务来强化天河区的网站内容运营和政务新媒体管理。引入专业团队将有助于提供更加专业和高效的服务，确保政府网站的内容更新、技术支持和运营管理能够达到更高的标准，并有效应对业务量的持续增长。

（三）项目绩效目标

1. 全面提高天河区政府门户网站（以下简称门户网站）的日常运营和业务管理工作的专业水平，优化网站管理和运行机制，提升网站内容整体质量与服务成效，制作公众喜闻乐见的内容，让门户网站在数字政府的时代要求下，发挥官方媒体的本色，打造更加全面的政务服务平台、更加权威的政策发布解读和舆论引导平台、更加及时回应社会关切的便民服务平台。

2. 在现有业务水平基础上进一步提升门户网站的公众服务水平、服务质量、服务效能和传播能力，提高网站栏目策划建设、政策解读、深度服务、信息资源搜集整合、信息利用与传播效果等水平，进一步拓展传播渠道，提升公众体验，增强网站对外服务能力，增强舆情搜集和研判能力，及时回应社会关切，符合《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）《国务院办公厅印发〈关于全面推进政务公开工作的意见〉实施细则的通知》（国办发〔2016〕80号）《广东省人民政府办公厅转发国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（粤府办〔2017〕51号）等文件的工作要求。

3. 保障门户网站栏目和内容及时更新，加强门户网站页面及内容监测，确保网站页面、功能、链接的可用性，不出现错别字、敏感字，强化信息内容的准确性和时效性，不出现重大信息安全问题。在广州市对各区政府门户网站和政务新媒体的年度考核中为优秀等级。

4. 按照《国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》（国办发〔2018〕123号）、《广东省人民政府办公厅关于印发广东省推进政务新媒体健康有序发展实施意见的通知》（粤办函〔2019〕90号）文件要求，规范所有纳入政务新媒体管理的天河区属政务新媒体（在微博、微信等第三方平台上开设的政务账号或应用，以及自行开发建设的移动客户端等）的管理工作，管理监督区属各政务新媒体的运营保障情况，落实国家、省、市、区四级工作要求，提升文字信息资源搜集整合、信息采编等能力。

（四）项目资金来源及使用情况

项目资金为财政资金。2020-2023年天河区政府门户网站内容运营和区政务新媒体管理保障服务项目，项目总金额为2,700,000.00元（大写人民币：贰佰柒拾万元整），已分六期付清。2021-2023年天河区政府门户网站英文网站运营服务项目，项目总金额为1,462,800.00元，（大写人民币：壹佰肆拾陆万贰仟捌佰元整），已分六期付清。

（五）项目实施情况

1. 网站内容运营

（1）网站内容更新。每日及时更新天河区政府门户网站的内容并审核发布各部门、各街道报送的信息。2023年区门户网站累计发稿12206篇。

（2）网页专题制作。结合天河区年度重点工作，聚焦重大活动、专项工作、重要政策文件、规划计划等重点话题，

围绕热点加强专题专栏策划，2023 年度制作专题、专栏数量 8 个。

（3）政策图解制作。根据政府网站有关解读回应的要求，结合天河区的工作实际，对天河区出台的重大政策文件、法规公文、重大决策、规划计划、数据统计、政府工作报告、党建工作等制作图文解读。2023 年度共制作解读数量 17 个。

2. 网站日常内容巡查与问题修复

（1）巡查范围。全面巡查门户网站所有栏目内容及页面功能，对有更新周期要求的栏目进行更新情况检查，对主频道信息内容是否存在敏感性词语错误，是否存在严重错别字、病句等低级错误，提供的电话或 Email 等联系信息格式是否出错，图片、表格的说明文字是否与其相对应等问题进行检查。2023 年度累计巡查栏目 9960 个。

3. 开展在线访谈

根据天河区政府工作实际或社会热点开展在线访谈，负责访谈方案的撰写、访谈工作的具体落实以及访谈后的内容跟进。2023 年度开展访谈数量 7 次。

4. 网站栏目优化编辑

根据天河区实际工作情况和各级文件要求，按照天河区政府门户网各栏目、频道的定位、发展思路、编辑方针，针对公众用户的需求等，不断完善网站栏目内容、策划新业务、梳理信息资源、调整展现方式、优化服务效果、提升用户体验，以符合市民不断提升的网站浏览和使用需求。同时不定

期根据相关运营数据分析受众需求，进行栏目优化，根据宣传重点调整栏目内容、服务模式，方便市民的查看和关注。2023 年度累计优化调整天河区政府门户网的栏目和页面 31 次。

5. 天河区照片拍摄

保障天河区政府门户网版面设计、栏目设置、页面展示等所展示图片的原创性，避免网站图片侵权问题产生，并对照片进行精修、设计，2023 年度拍摄天河区区情区貌图片共 24 幅，挂网展示 10 幅，其中 2 幅制作成首页滚动大图。

6. 全区政务新媒体指导建设与监管

根据《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》和《广州市推进政务新媒体健康有序发展的实施意见》的最新要求及考核指标，通过广东省政务新媒体管理平台对全区政务新媒体（在微博、微信等第三方平台上开设的政务账号或应用，以及自行开发建设的移动客户端等）进行统一管理考核，全面做好日常监管、沟通协调、任务传达、迎检迎评、文档输出、推进集约整合等工作。

（1）日常监管。完成对天河区已纳入广东省政务新媒体管理平台的 20 个（其中 9 个已注销）政务新媒体的日常监管，按要求传达上级文件，对上级监测报告督促整改反馈等工作，整改共 7 次。

（2）迎检迎评。根据国家、省、市年度政府网站与政务

新媒体考评考核的要求提前部署，针对考评指标对全区政务新媒体做好监管、巡检、整改工作，天河区在广州市 2023 年度全市政府网站与政务新媒体考评中获评优秀。

（3）文档输出。每周对全区政务新媒体运行情况进行巡检，将巡检情况整理汇总填报《天河区门户网站和政务新媒体巡查与问题周报》，以周报形式整理汇报，2023 年度完成周报合共 50 份。

（4）关停整合。根据政务新媒体管理工作要求，持续推进全区政务新媒体集约整合工作，过去 3 年累计指导 9 家政务新媒体做好关停工作。

7. 网站考评协助工作

按照政府网站年度考评要求，协助开展相关工作，包括对标及分配任务、组织实施专项优化等，对标检查并督促整改问题 6 件。

8. 天河区人民政府网英文网站运营

2023 年度，天河区人民政府网英文网站共编译 15.5 万中文字，发布 414 篇资讯和服务信息，图片 561 张，制作网络专题 3 个（含 1 个网页专题，2 个图表专题），上传视频 8 个、策划制作微视频 1 个。网站访问数总计近 43.21 万次，日均访问量为 1187.08 次，网站浏览量呈稳步上升态势。访问前十国家及地区为：中国（包含港澳台）、美国、新加坡、英国、德国、澳大利亚、马来西亚、加拿大、俄罗斯、泰国。

二、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

截至 2023 年底，区门户网站访问量达 3898.2 万次，总浏览人数达 2409.1 万人，总发稿量为 43.3 万篇。

区属政务新媒体方面，经过整合，目前我区现存已备案的政务新媒体共有 8 家。各政务新媒体运行情况良好，均达到省、市的考核标准，集约化工作取得明显成效。

2023 年度，区门户网站及区属政务新媒体总体运行平稳、安全、有序，无出现错敏信息及其他严重错误，未在上级单位的抽检中被通报。在中国信息化研究与促进网联合国衡智慧移动大数据联盟、太昊国际智库等权威机构发布的 2023 年中国优秀政务平台（数字政府）推荐及综合影响力评估结果中，天河区获评 2023 年度中国服务创新型政务网站；在 2023 年度全市政府网站与政务新媒体考评中，天河区获得优秀等级，考评成绩连续四年名列前茅（其中三年明确得分第一）。

（二）项目绩效分析

指标设定 1：2023 年度网站年度考核为良好以上；年度支付完成率 100%；专栏制作数量 8 个；解读数量 8 个；故障响应时间小于等于 10 分钟。市民网站关注度。

绩效分析 1：2023 年度网站年度考核为优秀；年度支付完成率 100%；专栏制作数量 8 个；解读数量 21 个；故障响应时间小于 10 分钟。截止 2023 年底区门户网站访问量达 3898.2 万次，总浏览人数达 2409.1 万人，市民网站关注度达到基本预期。

指标设定 2: 天河区政府门户网站英文网站 2023 年编译量 15 万字, 换算为稿件 400 篇。网站的备份频率为按日增量备份。网站的内容推广在国内外主流媒体平台推广的时间 1 个月以上。

绩效分析 2: 2023 年度, 天河区政府门户网站英文网站年度发布 414 篇资讯和服务信息; 按日完成网站增量备份; 英文网在中国日报网首页 Spotlight 栏目广告位推广 30 天以及在中国日报网地方频道页 Cities and Districts 栏目广告位推广 1 年, 优质内容和外宣重点也及时推荐给中国日报网、广东英文网、广东海外社交媒体等平台。

三、项目主要绩效或成功经验

(一) 新闻专题: 新闻公开及时, 专题专栏形式丰富

“天河动态”分栏目包括“媒体聚焦”、“政声传递”、“天河要闻”、“部门街道”、“通知公告”、“视频点播”和“热点专题”栏目, 不同栏目各司其职。动态栏目做到每天更新。专题多以当下时事热点为主题, 近段时间开设了“政协广州市天河区九届三次会议”“广州市天河区第十届人民代表大会第三次会议”“2022 年天河区十件民生实事完成情况”等 8 个与时事政治和区域发展高度相关的专题。专题以图片、视频、动画和文字等多种形式对相关内容开展详细的介绍, 构成了内容丰富, 可读性强的内容体系。

(二) 政务公开: 公开内容全面, 分类健全规范

天河区门户网站在文件栏目设置、解读形式等方面做到

了全面、多样。重点领域公开情况较好，各板块内容维护完善。“政务公开”板块全面整合了区委区政府各下属部门和街道办事处信息目录。目录规范提供信息名称、发布时间和发布机构等数据。在信息公开年报公开方面，网站均在规定时间内公开政府信息公开年报。

（三）互动交流：渠道多元化

天河区门户网站的互动交流板块包括 12345 咨询、在线访谈和民意征集等内容。网站已公开的对咨询的回复质量较高，传达清晰、态度明确，未出现推诿情况。同时网站也可以转接到 12345 互动专区，传统咨询渠道提供较为完整。网站开设了在线访谈栏目，每期访谈包括一个访谈预告和一个访谈直播的链接，累计开展 7 期访谈。

天河区门户网站开设了调查征集栏目，对天河区的各项重点政策和工作、各类大型活动和政府服务效果展开了意见征集，2023 年完成关于征求《天河区加快培育个体工商户和小微企业转型升级的若干措施》意见的公告、关于征求《天河区困难群众及家庭爱心扶助办法（第三次公开征求意见稿）》意见的公告等调查征集 12 篇，已全部完成归档并公开征集情况。

（四）健康情况：定期展开检测，网站健康情况良好

根据栏目的维护情况和维护管理部门对网站的定期检测工作的完成情况进行评估，天河区门户网站的健康情况整体良好，无扣分问题。

（五）网站保障与功能：保障落实到位，搜索功能完善

天河区门户网站开建以来，未出现过主机风险、页面篡改、域名劫持、暗链植入等重大安全漏洞。除了定期漏洞扫描，网站还引入了防篡改系统，并定期人工测试是否有页面篡改的风险。网站使用专业的搜索引擎对相关政府网站和应用系统的信息内容进行重定向和深度垂直采集，对采集的信息进行多维分类，实现高效、准确的搜索定位，提供高质量的政务信息服务。

四、存在问题或不足

（一）全区网站集约化管理工作需进一步加强，各部门网站队伍专业素养还需提升。

（二）政策的解读形式不够创新，解读的实效性有待加强。

五、相关建议

（一）政策方面建议。对现行《天河区门户网站和政务新媒体建设管理办法》进行全面评估，确保其与当前门户网站和政务新媒体发展需求和技术进步相适应。

（二）项目管理方面建议。一是建立健全项目管理体系，明确各阶段的目标和责任分工。二是加强团队建设和人员培训，提升项目执行能力，细化项目颗粒度。三是定期进行项目进度和质量检查，定期召开项目月度例会，确保项目按计划推进。

（三）绩效管理方面建议。一是根据项目实际成果，合

理设定次年的绩效目标。二是建立科学的绩效评价体系，定期评估项目成效。

（四）其他方面建议。一是加强与用户的互动和沟通，了解用户需求，提升服务质量。二是关注行业动态和技术发展，不断更新服务内容和形式。