

附件 3

2014 年陕西省政府网站绩效评估指标（二）

——市、县、区政府网站评估指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
政府信息公开 (30)	新闻动态(2)	新闻动态(1)	公开本地工作动态、领导活动等相关新闻报道;
		更新及时、规范(1)	本地工作动态、领导活动等相关新闻报道信息及时更新,信息要素包括标题、正文、来源或作者、发布日期;
	主动公开 (18)	概况信息(1)	公布本地概况、领导信息(领导简历、分管工作)、本级政府组成部门信息(名称、主要职能、联系方式和办公地址)、网站联系电话等内容;
		政府文件(2)	公开本级政府下发的普发性文件,本年度文件格式规范全面、公开及时;
		目标责任考核(1)	公开上级下达的年度目标责任考核任务和分解落实情况;
		规划计划(2)	公开本地的发展规划(“十二五”规划)、专项规划、区域规划、年度工作计划,并及时公布各规划计划执行情况;
		财政预决算(3)	公布本级政府、政府组成部门及下属县区本年度财政预算信息、上年度财政决算信息以及专项资金的使用、管理情况(财政预算、决算报告),格式规范,内容全面;包括本级政府、政府组成部门及下属县区的全年因公出国(境)费、公务车辆购置及运行维护费、公务接待费等信息;
		行政收费(1)	公开本地行政事业性收费项目、收费依据及收费标准;
		行政权力运行(2)	公开本级政府行政审批目录和设定依据,并及时更新;公开本级政府行政处罚相关信息;
		重大项目(1)	设有重大项目栏目,公开本地重大项目基本情况,包括项目名称、本年度项目推进、批准及建设实施状况等信息,信息及时更新;
		应急管理(1)	公开本级政府的应急管理工作相关内容,包括突发公共事件的应急预案(简)、应急知识、预警信息及应对措施;
		人事信息(1)	公布本地人事任免、招考等相关信息,并及时更新;
		政府采购(1)	公开政府集中采购目录、预算和结果;
统计信息(1)	公布本地年度统计信息、相关业务统计信息并及时更新;		

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
		社会公益（1）	公布本级政府组织或参与的社会公益活动信息，如社会捐助、抢险救灾等活动；
一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
政府信息公开（30）	依申请公开（3）	渠道建设（1）	设置畅通、可用的在线受理渠道，渠道层级设计合理，无需经过多次点击或选择；
		在线受理（2）	实现在线受理依申请公开信息，并及时回复；
	公开规范性（7）	信息公开规定（1）	有本地信息公开规定；
		监督保障（1）	建立政府信息公开工作考核制度、社会评议制度、责任追究制度、保密审查制度和举报调查处理制度，设置信息公开的监督机制，保障信息公开的全面有效；
		信息公开指南（2）	及时更新信息公开指南；公布的本级政府信息公开指南各项要素齐全，包括政府信息的分类、编排体系、获取方式，政府信息公开工作机构的名称、办公地址、办公时间、联系电话、传真号码、电子邮箱和依申请公开的流程、办理时限及相关收费标准（检索、复制、邮寄等成本费）等内容；
		信息公开目录（2）	及时更新本级政府、本级政府部门及下属县区发布的信息公开目录；目录能够直接链接到信息内容，目录包括政府信息的索引号、名称、内容概述、生成日期、文号、关键词和信息分类等内容，目录信息列表、简要和细览展现形式规范；
		信息公开年报（1）	按时公布本级政府信息公开工作年度报告；
	公共服务（30）	重点民生领域（12）	教育（1）
就业（1）			提供辖区内职业技能、就业安置、自主创业和劳动权益方面的政策法规与解读、办理申请等服务信息；
住房（2）			提供辖区内新建商品房可售房屋查询、商品房买卖租赁、保障性住房和公积金方面的政策法规与解读、申请办理等服务信息；
交通（1）			提供辖区内公共交通出行、出行路况、交通基础设施和机动车驾驶等方面的政策法规与解读、查询办理等服务信息；
医疗（1）			提供辖区内看病就医、健康服务和医疗救助等方面的政策解读、申请查询和常见问题等服务信息；

		社会保障（1）	提供辖区内各类社会保险、社会福利、社会救助和优抚安置方面的政策法规与解读、办事机构名录、查询办理等服务信息；	
		公用事业（1）	提供辖区内市政供水、供电、天然气、污水处理等公用设施、文体休闲和园林绿化等服务信息；	
一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	
公共服务 (30)	重点民生领域 (12)	环境保护（1）	提供辖区内水质环境和空气质量监测信息、建设项目环境影响评价信息、污染减排等监督检查服务信息；	
		食品药品（1）	提供辖区内食品药品相关生产许可证的查询、安全执法检查、违法违规企业“黑名单”等监督检查服务信息；	
		安全生产（1）	提供辖区内重大突发事件、事故调查处理、责任追究和安全隐患排查等监督检查服务信息；	
		其他领域（1）	提供辖区内信用信息、旅游信息、避灾扶贫搬迁和文化惠民等民生保障服务信息；	
	主题服务 (12)	开办设立（2）	提供企业/社会团体注册登记和组织机构代码证书申请等服务；	
		经营纳税（2）	提供企业/社会团体年检、商标注册、知识产权、税务登记、发票业务和申报纳税等服务；	
		招商引资（2）	提供投资环境、重点招商项目和投资指南等服务信息；	
		资质认定（2）	提供教育、就业、食品、医药、农业服务、交通运输、房地产和其他机构从业资质认定相关政策与办理申请等服务信息；	
		证照办理（4）	提供生育、户籍、婚姻、出入境、教育培训、医疗卫生、工程建设和其他各类证照相关政策与办理服务信息；	
	服务平台 建设（6）	服务导航（5）	整合各类服务资源，按照主题、对象、事项、部门等多种方式分类，逐步建设统一的在线服务平台；	
		场景导航（1）	根据实际情况可通过模拟场景表现提供服务；	
	政民 互动 (15)	渠道建设（9）	咨询投诉（2）	设有咨询投诉、领导信箱等渠道，能实现政策问答、在线咨询、留言、投诉等功能，渠道功能实时可用；及时、准确、高质量的对公众咨询、投诉的问题进行答复，提供回复查询功能；
			常见问题解答（2）	设有常见问题解答栏目，公开访问本级政府网站的用户提出的常见问题及解答信息列表，方便用户快速获取所需信息；
视频访谈（1）			设有视频访谈渠道，提供访谈预告和历史信息，并及时更新；及时转载中央、上级政府门户网站相关视频访谈内容，鼓励有条件的地区自主进行在线访谈；提供视频访谈直播功能，包括图片、文字、音频及视频直播材料，方便网民实时参与互动；	

		意见征集 (2)	设有征集意见、在线调查、公示等民意征集渠道,功能完善可用;调查征集主题明确,围绕重点工作和公众关注的社会热点问题;
		新媒体 (2)	开通本级政府基于新媒体的政务信息发布和公众互动交流新渠道,如微博、微信等,渠道功能实时可用;
一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
政民互动 (15)	互动质量 (6)	回复质量 (2)	提供咨询投诉问题列表,列表信息包括标题、提问时间、答复时间、处理状态,考察网上公开的咨询、投诉问题的答复率;
		满意度评价 (2)	设有满意度评价功能,公众可对咨询投诉问题的答复情况进行满意度评价,并公开公众的满意度情况;
		更新维护 (2)	微博、微信等新媒体内容及时发布最新信息,内容持续更新;
网站建设 (10)	网站设计 (6)	网页布局 (2)	首页布局合理,页面长度不超过 2 屏;界面/页面风格简洁;
		网站创新性 (2)	技术手段创新、网站设计创新、组织管理创新等,如新型终端访问、APP、个性订阅、外文版、繁简转换、无障碍浏览等;
		特色栏目 (2)	有本年度反映本级政府特色或阶段性重点工作的专题专栏,内容丰富,时效性强;
	辅助功能 (4)	网站浏览器兼容性 (1)	网站能够正常访问/显示,网站页面、功能实时可用;
		网站导航 (1)	具有站点地图、栏目导航等功能,功能易用,导航准确;站点地图呈现完整的网站栏目框架结构,栏目链接准确;
		网站检索 (2)	通过大数据分析和多样化搜索引擎开发,提供实时可用、多样化方式的全网站搜索引擎功能,检索结果按照一定规律呈现规范,实现关键字突显等快速获取目标信息;
运行管理 (15)	网站安全 (3)	网站漏洞 (2)	网站有无安全漏洞;
		安全事件 (1)	网站全年发生安全事件情况;
	日常维护 (10)	网站可用性 (2)	监测网站在日常运行时的断网次数、断网时长情况;
		网站性能 (2)	监测网站的“响应时间”、“打开时间”和“传输速度”指标;
		网页错误 (3)	监测网站断链、错链、缺图情况、多媒体附件 (ZIP、DOC、PDF、MP3 等文件) 缺失情况;
		网站错别字 (3)	监测网站存在的错别字;
	组织管理 (2)	网站管理 (1)	网站管理机构明确,责任落实;
		网站管理制度 (1)	网站管理相关的编审制度、读网制度、保密审查制度、应急预案等制度健全;(组织管理通过自查报告进行考评)

检查统计 (10)	公众满意度 (1.5)	投票统计 (1.5)	在上级政府门户网站开设投票专栏,并通过技术手段保证公正性;
	人大代表、政协委员满意度 (1.5)	投票统计 (1.5)	听取人大代表、政协委员意见;
一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
检查统计 (10)	主管部门平时检查 (2)	日常检查 (2)	由政府主管部门对评估对象的网站建设和管理、政务信息发布质量、网上办事服务能力和态度等进行明察暗访;按时提交自查报告;积极参加政府网站主管部门组织的相关会议等情况;
	对上级政府门户网站的保障 (2)	内容保障 (2)	对上级政府门户网站的信息报送情况等;
	对下级网站的指导管理 (2)	工作部署与落实(2)	组织开展面对所辖政府和部门网站的绩效评估工作情况等;
	网站互评(1)	网站互评 (1)	由政府主管部门下发评估表单,参评网站对本单位外的评估网站进行评议。

注：1. 本指标体系中所涉及的信息仅指可公开的信息内容。

2. 政府信息公开、网上服务、政民互动、网站建设、运行管理由政府主管部门委托第三方专业机构进行评估，测评对象最终得分=第三方评估得分×90%+检查统计得分。

3. 公众满意度投票统计：凡是在投票中采用恶意手段的单位和个人，一经查出，将在最终评估时予以处罚。