

2014年陕西省政府网站绩效评估指标(一)

——省、市政府部门网站评估指标

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)	公开本单位工作动态、领导活动及行业相关新闻报道;
		更新及时、规范(1)	本单位工作动态、领导活动及行业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)	公布本单位主要职能、办公地址、领导信息(领导简历、主管工作)、内设机构信息(处室名称、主要职责、负责人及联系方式)、网站联系电话等内容;
		法律规章(2)	公布与本单位工作相关的国家法律法规、地方规章及规范性文件;对相关法规文件以合适的方式进行分类、转载、解读;
		部门文件(2)	公开本单位制发的普发性文件,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)	公开本单位的发展规划(“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;
		部门预决算(3)	公布本年度部门预算信息和上年度部门决算信息,格式规范,内容全面;包括本单位的全年因公出国(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)	公开本单位行政事业性收费项目、收费依据及收费标准(以省、市政府门户网站中公开的行政收费内容为依据);
		重大项目(1)	公开本单位重大项目的的基本情况,包括项目名称、批准及建设状况等信息;
		应急管理(1)	公开本单位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)	公布本单位人事任免相关信息,并及时更新;
		政府采购(1)	公开本单位本年度政府采购项目及结果;
		统计信息(1)	公布本单位年度统计信息、相关业务统计信息并及时更新;
		社会公益(1)	公布本单位组织或参与的社会公益活动信息,如社会捐助、抢险救灾、联系扶贫点等活动;
	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;公布的本单位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、邮寄等成本费用)等内容;

政府 信息 公开 (30)	公开规范性 (7)	信息公开目录(2)	及时更新本单位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)	按时公布本单位政府信息公开工作年度报告;	
网上 服务 (25)	行政许可事 项办理(12)	行政许可事项目录(2)	公开本单位现有行政许可事项名称及设定依据,并及时更新;	若本单位无行政许可事项业务,则此项分值合并到部门服务指标,部门服务事项分值为23分;
		办事指南(2)	各事项办事指南要素信息齐全,提供办理事项的名称、办理机构、办理地址、办理电话、办理时间、办理时限、服务对象、办理条件、需提交材料、办理流程等;	
		在线申报(2)	提供真实可用易用的行政许可事项的网上申报功能,实现申请表单等相关材料的网上预审功能;	
		在线查询(1)	提供实时可用的行政许可事项办理状态的在线查询,状态信息包括事项名称、受理时间和办理状态等;	
		结果公示(2)	对行政许可事项的办理结果进行公示;	
		表格(文件)下载(2)	提供本单位行政许可事项所涉及的办事表格(或相关文件)下载、表格填写范本或填写说明;	
		网上受理率(1)	网上受理的行政许可事项数占本单位行政许可事项总数的比率;	
	部门服务 (11)	服务目录(2)	公开本单位业务范围内的面向社会各类服务事项名称及依据,并及时更新;	
		服务指南(2)	本单位业务范围内的面向社会各类服务事项办事指南要素信息齐全,提供事项名称、办理机构、办理地址、办理电话、办理时间、办理时限、服务对象、办理条件、需提交材料、办理流程等相关信息;	
		在线申报(2)	提供本单位业务范围内的面向社会各类服务事项的网上申报功能,可在线递交申请表单等相关材料;	
		在线查询(1)	提供本单位业务范围内的面向社会各类服务事项的办理状态或公共服务事项信息的在线查询,查询功能便捷可用实用;	
		结果公示(2)	对本单位业务范围内的面向社会各类服务事项的网上办理结果进行公示;	
		表格下载(2)	提供本单位业务范围内的面向社会各类服务事项所涉及的表格下载、表格填写范本或填写说明;	
	人性化服务 (2)	服务导航(1)	整合本单位各项网上服务资源,按照合理的方式分类,建设统一的在线服务页面;	
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 (20)	渠道建设 (12)	咨询投诉(3)	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;	

政民互动 (20)	渠道建设 (12)	常见问题解答 (3)	设有常见问题解答栏目, 公开访问本单位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 (2)	设有视频访谈渠道, 提供访谈预告和历史信息, 并及时更新; 及时转载部委、省、市政府门户网站相关视频访谈内容, 鼓励有条件的单位自主进行在线访谈; 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, 围绕本单位重点工作和公众关注的社会热点问题;
		新媒体 (2)	开通本单位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;
	互动质量 (8)	回复质量 (4)	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)	有本年度反映本单位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;

检查统计 (10)	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；
	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；
	对省政府门户网站的保障 (4)	内容保障 (4)	对上级政府门户网站的信息报送情况；在线访谈栏目参与情况等；
	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。

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；	

政府 信息 公开 (30)	主动公开 (18)	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;
		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;
	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;
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;

公共服务 (30)	重点民生领域 (12)	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曝光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；	
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；	

网站建设 (10)	辅助功能 (4)	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;
	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。★