

2015年陕西省政府网站绩效评估指标(一)

——省、市级政府部门网站评估指标

一级指标	二级指标	考察点	扣分细则
信息公开	基础信息公开	本单位概况、规划计划、人事信息、统计信息等信息公开情况	1. 本单位概况(主要职能、办公地址)、领导信息(领导简介、分管工作)、内设机构(处室名称、主要职责、负责人和联系方式)、网站联系电话等信息公开不全面或不准确,扣 2分;2. 未公开或未更新本单位规划计划类(包括长期规划、年度规划、专项规划及各规划执行进展)信息,扣 5分;3. 未及时更新本单位人事类信息,扣 5分;4. 未公开或未更新本单位统计类信息,扣 5分。
	动态信息更新	首页栏目、动态要闻、通知公告、政策文件、专题专栏等信息发布情况	1. 监测时间点前 2周内,首页栏目信息更新总量少于 10条的,扣 5分(首页仅为网站栏目导航入口,则检查所有二级页面栏目信息);2. 监测时间点前 2周内,动态要闻类信息,每发现 1个栏目未更新扣 3分,信息要素(包括标题、正文、来源或作者、发布日期)不完整,每发现 1次扣 1分;3. 监测时间点前 6个月内,通知公告、政策文件类信息,每发现 1个栏目未更新扣 4分,文件类信息要素(包括文件名称、文号、发文部门、签发日期、发布时间)不完整,每发现 1次扣 1分;4. 未及时更新本年度专题专栏类信息(知识性、历史性专题栏目除外),每发现 1次扣 5分。
	重点信息公开	本单位目标责任考核、部门预决算、行政权力清单和责任清单等信息公开情况	1. 未公开上级下达的本年度目标责任考核任务和分解落实情况,每发现缺少 1类扣 0.5分;2. 未公开 2014年财政决算、2015年预算、“三公”经费,每发现缺少 1类扣 1分;预决算未全部细化公开到支出功能分类项级科目,“三公”经费未细化说明信息及增减变化原因等信息,每发现 1类扣 1分;3. 未及时公开本单位行政权力清单和责任清单目录,扣 2分,每发现缺少 1项事项扣 2分。
	依申请公开	渠道可用性及使用情况	1. 未开设依申请公开相关渠道,或渠道不能正常使用的,扣 2分;2. 未提供依申请公开信件查询渠道,或未成功获得查询结果的,扣 1分。
信息公开	公开规范性	信息公开各项制度公开情况	1. 未公布本单位政府信息公开相关制度,扣 1分;2. 公开的本单位政府信息公开工作制度(包括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)不齐全,扣 1分。
		信息公开指南完整情况	1. 未公布本单位政府信息公开指南,扣 2分;2. 信息公开指南要素(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、电子邮箱等内容)不齐全,扣 1分。
		信息公开目录更新情况	1. 信息公开目录要素(包括政府信息的索引号、名称、内容概述、生成日期等)不齐全,扣 2分;2. 信息公开目录如有链接内容,存在栏目空白、更新不及时、内容不准确和链接不可用等情况,每发现 1处扣 5分。
		信息公开年报发布情况	1. 未开设政府信息公开年报专栏,扣 1分;2. 本单位上年度政府信息公开年报未按规定时间(每年 3月 31日前)发布的,扣 1分;3. 政府信息公开年报内容不完整,扣 1分;4. 政府信息公开年报未采用图文并茂、公众喜闻乐见的形式展现的,扣 1分。

网上服务	办事指南	办事指南要素的完整性、准确性；链接其他网站提供办事指南情况	1. 整理本单位面向社会的服务及审批事项办事指南，指南要素（包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理时间、联系电话、办理流程、法定办理时限、收费标准等十项）缺失的，每发现 1 项扣 2 分；2. 办事指南要素不准确，每发现 1 项扣 1 分；3. 链接其他网站提供办事指南，未准确链接至具体栏目或具体办事页面，或链接页面的办事指南要素与实际情况不一致的，每发现 1 个扣 1 分。
	附件下载	办事所需表格、文件等资料正常下载情况	1. 办事指南中提及的表格和附件未提供下载的，每发现 1 次扣 1 分；2. 办事表格、文件附件、范本说明等无法下载或链接无效的，每发现 1 次扣 1 分。
	在线系统	在线申报和查询系统正常访问情况	网站体现的在线申报或查询系统，不能访问的，每发现 1 个扣 3 分。
政民互动	政务咨询类栏目	渠道建设、使用情况	1. 未开设栏目的，扣 5 分；2. 开设了栏目，但栏目功能不可用或监测时间点前 1 年内，栏目中无任何有效信件、留言的，扣 5 分；3. 监测时间点前 1 年内，对公众咨询投诉的问题超过 7 个工作日的，每发现 1 次扣 1 分；4. 监测时间点前 1 年内，对公众咨询投诉的问题未准确、高质量答复的，每发现 1 次扣 1 分；5. 未提供咨询投诉类问题列表或列表信息（包括标题、提问时间、答复时间、处理状态）不齐全，扣 0.5 分；6. 未对栏目问题答复情况设置满意度评价功能的，或设置的满意度评价功能不可用，扣 1 分；7. 设有满意度评价功能，未公开满意度评价统计信息的，扣 0.5 分。
	调查征集类栏目	渠道建设、使用情况	1. 未开设栏目的，扣 5 分；2. 开设了栏目，但栏目不可用或监测时间点前 1 年内，未开展调查征集活动的，扣 5 分；3. 监测时间点前 1 年内开展了调查征集活动，但开展次数少于 3 次的，扣 3 分。
	互动访谈类栏目	互动访谈开展情况	1. 开设了栏目，但栏目不可用或监测时间点前 1 年内未开展互动访谈活动的，扣 5 分；2. 监测时间点前 1 年内开展了互动访谈活动，但开展次数少于 3 次的，扣 3 分；3. 监测时间点前 1 年内，栏目内容未提供访谈预告、历史信息或访谈内容（包括互动图片、文字、音频及视频直播材料），每发现 1 次扣 0.5 分。
	新媒体应用类栏目	新媒体应用类栏目信息更新情况	监测时间点 2 周内，开设的新媒体应用类栏目信息未更新，扣 5 分。

网站 可用性	首页可用性	首页正常访问情况	监测 1 周,每天间隔性访问 20 次以上,累计超过(含)15 秒网站仍打不开的次数比例每 1% 扣 5 分。	
	链接可用性	网站链接正常访问情况	网站链接(包括图片、附件、外部链接等),每发现 1 个打不开或错误的,扣 1 分。	
	网站错误	错误数量	1. 出现严重错别字(如党和国家领导人姓名写错),每发现 1 个扣 2 分;2 出现的一般错别字,根据数量扣分;3. 出现虚假或伪造内容以及反动、暴力、色情等内容的,每发现 1 次扣 2 分。	
	安全漏洞	存在高危漏洞情况	监测时间点前 1 个月内,存在高危安全漏洞的,扣 5 分。	
	辅助功能	兼容性		采用多种浏览器访问网站,不能正常访问的,扣 1 分。
		检索功能使用情况		1. 未提供实时可用、多样化的站内搜索,扣 3 分;2. 搜索功能不可用,或使用该功能,未成功获得相应检索信息的,扣 3 分;3. 搜索结果未按照时间/相关度排序,未实现关键词突显,扣 1 分。
网站导航功能一致性			网站地图与网站栏目架构体系不一致,扣 5 分。	
检查统计 (10)	公众满意度(1)	在政府门户网站开设满意度调查专栏	公众参与网上投票,统计结果。	
	人大代表、政协委员满意度(1)	人大代表、政协委员满意度调查	人大代表、政协委员满意度调查,统计结果。	
	主管部门平时检查(2)	日常检查情况	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及各参评单位按时提交自查报告、参加会议等情况。	
	对上级政府门户网站的保障(3)	内容保障	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。	
	纠错平台内容整改(3)	及时对纠错平台内容进行整改	中国政府网“我为政府网站找错”栏目和陕西省政府网站纠错平台中涉及的问题整改情况。	

注:本指标体系中所涉及的信息仅指可公开的信息内容。

2015年陕西省政府网站绩效评估指标(二)

——市、县级政府门户网站评估指标

一级指标	二级指标	考察点	扣分细则
信息公开	基础信息公开	本地概况、规划计划、人事信息、应急管理、统计信息、行政收费、政府采购等信息公开情况	1. 本地概况、领导信息(领导简介、分管工作)、本级政府组成部门(名称、主要职能、联系方式和办公地址)、网站联系电话信息公开不全面不准确,扣2分;2. 未公开或未更新规划计划类信息(包括长期规划、年度规划、专项规划及各规划执行进展),扣5分;3. 未公开或未及时更新人事类信息,扣5分;4. 未公开或未及时更新本级政府的应急管理类信息[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],扣5分;5. 未公开或未更新统计类信息,扣5分;6. 本地行政事业性收费信息要素(包括收费项目、收费依据、收费标准)不完整,扣1分;7. 未公开或未更新政府采购类信息(包括采购目录、预算和结果),扣5分。
	动态信息更新	首页栏目、动态要闻、通知公告、政策文件、专题专栏等信息发布情况	1. 监测时间点前2周内,首页栏目信息更新总量少于10条的,扣5分(首页仅为网站栏目导航入口,则检查所有二级页面栏目信息);2. 监测时间点前2周内,动态要闻类信息,每发现1个栏目未更新扣3分,信息要素(包括标题、正文、来源或作者、发布日期)不完整,每发现1次扣1分;3. 监测时间点前6个月内,通知公告、政策文件类信息,每发现1个栏目未更新扣4分,文件类信息要素(包括文件名称、文号、发文部门、签发日期、发布时间)不完整,每发现1次扣1分;4. 未及时更新本年度专题专栏类信息(知识性、历史性专题栏目除外),每发现1次扣5分。
	重点信息公开	目标责任考核、财政预决算、食品药品安全、环境保护、安全生产等信息公开情况	1. 未公开上级下达的年度目标责任考核任务和分解落实情况,每发现缺少1类扣0.5分;2. 未公开本级政府、政府组成部门及下属县区2014年财政决算、2015年预算、“三公”经费,每发现缺少1类扣1分;预决算未全部细化公开到支出功能分类项级科目,“三公”经费未细化说明信息及增减变化原因等信息,每发现1类扣1分;3. 未整合提供或未及时更新食品药品相关信息(如生产许可证查询、重大监管政策、监督检查、网上非法售药整治专项行动等),扣5分;4. 未整合提供或未及时更新环境保护相关信息(如水环境和空气质量监测、建设项目环境影响评价、年环境状态公报、环境统计公报等),扣5分;5. 未整合提供或未及时更新安全生产相关信息(如重大突发事件、事故调查处理、责任追究和安全隐患曝光等),扣5分。
	依申请公开	渠道可用性及使用情况	1. 未开设依申请公开相关渠道,或渠道不能正常使用的,扣2分;2. 未提供依申请公开信件查询渠道,或未成功获得查询结果的,扣1分。
	公开规范性	信息公开各项制度公开情况	1. 未公布本级政府信息公开相关制度,扣1分;2. 公开的本级政府信息公开工作制度(包括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)不齐全,扣1分。
		信息公开指南完整情况	1. 未公布本级政府信息公开指南,扣2分;2. 信息公开指南要素(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、电子邮箱等内容)不齐全,扣1分。
信息公开目录更新情况		1. 信息公开目录要素(包括政府信息的索引号、名称、内容概述、生成日期等)不齐全,扣2分;2. 信息公开目录如有链接内容,存在栏目空白、更新不及时、内容不准确和链接不可用等情况,每发现1处扣5分。	

信息公开	公开规范性	信息公开年报发布情况	1.未开设政府信息公开年报专栏,扣1分;2.本级政府上年度政府信息公开年报未按规定时间(每年3月31日前)发布的,扣1分;3.政府信息公开年报内容不完整,扣1分;4.政府信息公开年报未采用图文并茂、公众喜闻乐见的形式展现的,扣1分。
公共服务	行政许可事项	办事指南要素的完整性、准确性;链接其他网站提供办事指南情况	1.整理本级政府所属部门承担的现行行政许可事项办事指南,指南要素(包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理时间、联系电话、办理流程、法定办理时限、收费标准等十项)缺失的,每发现1项扣2分;2.办事指南要素不准确,每发现1项扣1分;3.链接其他网站提供办事指南,未准确链接至具体栏目或具体办事页面,或链接页面的办事指南要素与实际情况不一致的,每发现1个扣1分。
		办事所需表格、文件等资料正常下载情况	1.办事指南中提及的表格和附件未提供下载的,每发现1次扣1分;2.办事表格、文件附件、范本说明等无法下载或链接无效的,每发现1次扣1分。
		在线申报和查询系统正常访问情况	网站体现的在线申报或查询系统,不能访问的,每发现1个扣3分。
	民生事项服务	信息提供情况;链接其他网站的服务信息情况	1.未提供公众关注高的服务信息(如教育、就业、医疗、社会保障、住房、公用事业等)和办理信息(如办理身份证、户口、生育证、老年人优待卡、残疾人证),每缺1项扣3分;2.提供的办理事项要素(包括事项名称、申请条件、办理材料、办理地点、办理时间、联系电话、办理流程、收费标准等)不齐全,每缺1类扣2分;3.提供的服务信息,未准确链接至具体栏目或具体页面的,或链接页面的办事指南要素与实际情况不一致的,每发现1个扣1分。
		资料下载情况	1.办事指南中提及的表格和附件未提供下载的,每发现1次扣1分;2.办事表格、文件附件、范本说明等无法下载或链接无效的,每发现1次扣1分。
		申报查询和渠道整合情况	1.如有在线申报或查询系统,不能访问的,每发现1个扣3分;2.未整合各类服务信息发布渠道,不能方便公众获取信息的,每发现1次扣3分。
政民互动	政务咨询类栏目	渠道建设、使用情况	1.未开设栏目的,扣5分;2.开设了栏目,但栏目功能不可用或监测时间点前1年内,栏目中无任何有效信件、留言的,扣5分;3.监测时间点前1年内,对公众咨询投诉的问题超过7个工作日的,每发现1次扣1分;4.监测时间点前1年内,对公众咨询投诉的问题未准确、高质量答复的,每发现1次扣1分;5.未提供咨询投诉类问题列表或列表信息(包括标题、提问时间、答复时间、处理状态)不齐全,扣0.5分;6.未对栏目问题答复情况设置满意度评价功能的,或设置的满意度评价功能不可用,扣1分;7.设有满意度评价功能,未公开满意度评价统计信息的,扣0.5分。
	调查征集类栏目	渠道建设、使用情况	1.未开设栏目的,扣5分;2.开设了栏目,但栏目不可用或监测时间点前1年内,未开展调查征集活动的,扣5分;3.监测时间点前1年内开展了调查征集活动,但开展次数少于6次的,扣3分。
	互动访谈类栏目	互动访谈开展情况	1.开设了栏目,但栏目不可用或监测时间点前1年内未开展互动访谈活动的,扣5分;2.监测时间点前1年内开展了互动访谈活动,但开展次数少于6次的,扣3分;3.监测时间点前1年内,栏目内容未提供访谈预告、历史信息或访谈内容(包括互动图片、文字、音频及视频直播材料),每发现1次扣0.5分。
	新媒体应用类栏目	新媒体应用类栏目信息更新情况	监测时间点2周内,开设的新媒体应用类栏目信息未更新,扣5分。

网站 可用性	首页可用性	首页正常访问情况	监测 1 周,每天间隔性访问 20 次以上,累计超过(含)15 秒网站仍打不开的次数比例每 1% 扣 5 分。	
	链接可用性	网站链接正常访问情况	网站链接(包括图片、附件、外部链接等),每发现 1 个打不开或错误的,扣 1 分。	
	网站错误	错误数量	1. 出现严重错别字(如党和国家领导人姓名写错),每发现 1 个扣 2 分;2. 出现的一般错别字,根据数量扣分;3. 出现虚假或伪造内容以及反动、暴力、色情等内容的,每发现 1 次扣 2 分。	
	安全漏洞	存在高危漏洞情况	监测时间点前 1 个月内,存在高危安全漏洞的,扣 5 分。	
	辅助功能	兼容性		采用多种浏览器访问网站,不能正常访问的,扣 1 分。
		检索功能使用情况		1. 未提供实时可用、多样化的站内搜索,扣 3 分;2. 搜索功能不可用,或使用该功能,未成功获得相应检索信息的,扣 3 分;3. 搜索结果未按照时间 相关度排序,未实现关键词突显,扣 1 分。
网站导航功能一致性			网站地图与网站栏目架构体系不一致,扣 5 分。	
检查统计 (10)	公众满意度(1)	在政府门户网站开设满意度调查专栏	公众参与网上投票,统计结果。	
	人大代表、政协委员满意度(1)	人大代表、政协委员满意度调查	人大代表、政协委员满意度调查,统计结果。	
	主管部门平时检查(2)	日常检查情况	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及各参评单位按时提交自查报告、参加会议等情况。	
	对上级政府门户网站的保障(1.5)	内容保障	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(1.5)	工作部署与落实	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。	
	纠错平台内容整改(3)	及时对纠错平台内容进行整改	中国政府网“我为政府网站找错”栏目和陕西省政府网站纠错平台中涉及的问题整改情况。	

注:本指标体系中所涉及的信息仅指可公开的信息内容。

2015年陕西省政府网站绩效评估指标(三)

——纳入普查范围的政府部门主办主管网站评估指标

一级指标	二级指标	考察点	扣分细则
信息公开	基础信息公开	本单位概况、规划计划、人事信息等信息公开情况	1. 本单位机构设置及职能等信息公开不准确, 每发现 1 次扣 1 分; 2. 本单位规划计划类信息, 每发现 1 个栏目未更新扣 5 分, 信息不准确每发现 1 次扣 1 分; 3. 本单位人事类信息, 每发现 1 个栏目未更新扣 5 分, 信息不准确每发现 1 次扣 1 分; 4. 应更新但长期未更新的其他栏目, 每发现 1 个栏目未更新扣 5 分。
	动态信息更新	首页栏目、动态要闻、通知公告、政策文件等信息发布情况	1. 监测时间点前 2 周内, 首页栏目信息更新总量少于 10 条的, 扣 5 分(首页仅为网站栏目导航入口, 则检查所有二级页面栏目信息); 2. 监测时间点前 2 周内, 动态要闻类信息, 每发现 1 个栏目未更新扣 3 分, 信息要素(包括标题、正文、来源或作者、发布日期)不完整, 每发现 1 次扣 1 分; 3. 监测时间点前 6 个月内, 通知公告、政策文件类信息, 每发现 1 个栏目未更新扣 4 分, 文件类信息要素(包括文件名称、文号、发文部门、签发日期、发布时间)不完整, 每发现 1 次扣 1 分。
网上服务	办事指南	办事指南要素的完整性、准确性; 链接其他网站提供办事指南情况	1. 整理本单位面向社会的及服务及审批事项办事指南, 指南要素(包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理时间、联系电话、办理流程等)缺失的, 每发现 1 项扣 2 分; 2. 办事指南要素不准确, 每发现 1 项扣 1 分; 3. 链接其他网站提供办事指南, 未准确链接至具体栏目或具体办事页面, 或链接页面的办事指南要素与实际不一致的, 每发现 1 个扣 1 分。
	附件下载	办事所需表格、文件等资料正常下载情况	1. 办事指南中提及的表格和附件未提供下载的, 每发现 1 次扣 1 分; 2. 办事表格、文件附件等无法下载或链接无效的, 每发现 1 次扣 1 分。
	在线系统	在线申报和查询系统正常访问情况	网站体现的在线申报或查询系统, 不能访问的, 每发现 1 个扣 3 分。
政民互动	政务咨询类栏目	渠道建设、使用情况	1. 未开设栏目的, 扣 5 分; 2. 开设了栏目, 但栏目功能不可用或监测时间点前 1 年内, 栏目中无任何有效信件、留言的, 扣 5 分。
	调查征集类栏目	渠道建设、使用情况	1. 未开设栏目的, 扣 5 分; 2. 开设了栏目, 但栏目不可用或监测时间点前 1 年内, 未开展调查征集活动的, 扣 5 分; 3. 监测时间点前 1 年内开展了调查征集活动, 但开展次数少于 3 次的, 扣 3 分。
	互动访谈类栏目	互动访谈开展情况	1. 开设了栏目, 但栏目不可用或监测时间点前 1 年内未开展互动访谈活动的, 扣 5 分; 2. 监测时间点前 1 年内开展了互动访谈活动, 但开展次数少于 3 次的, 扣 3 分。
网站可用性	首页可用性	首页正常访问情况	监测 1 周, 每天间隔性访问 20 次以上, 累计超过(含)15 秒网站仍打不开的次数比例每 1% 扣 5 分。
	链接可用性	网站链接正常访问情况	网站链接(包括图片、附件、外部链接等), 每发现 1 个打不开或错误的, 扣 1 分。

网站 可用性	网站错误	错误数量	1.出现严重错别字(如党和国家领导人姓名写错),每发现1个扣2分;2.出现的一般错别字,根据数量扣分;3.出现虚假或伪造内容以及反动、暴力、色情等内容的,每发现1次扣2分。
	安全漏洞	存在高危漏洞情况	监测时间点前1个月内,存在高危安全漏洞的,扣5分。
	辅助功能	兼容性	采用多种浏览器访问网站,不能正常访问的,扣1分。
		检索功能使用情况	1.未提供实时可用、多样化的站内搜索,扣3分;2.搜索功能不可用,或使用该功能,未成功获得相应检索信息的,扣3分;3.搜索结果未按照时间/相关度排序,未实现关键词突显,扣1分。
网站导航功能一致性		网站地图与网站栏目架构体系不一致,扣5分。	
纠错平台	纠错平台内容整改情况	及时对纠错平台内容进行整改	未及时对中国政府网“我为政府网站找错”栏目和陕西省政府网站纠错平台中涉及的问题进行整改,每发现1次扣5分。

注：本指标体系中所涉及的信息仅指可公开的信息内容。