

陕西省人民政府办公厅关于2023年度 全省政务公开工作第三方评估情况的通报

陕政办函〔2024〕3号

各设区市人民政府，省人民政府各工作部门、各直属机构：

为进一步推进全省政务公开工作，根据《陕西省人民政府办公厅关于印发2023年政务公开工作绩效评估指标的通知》（陕政办函〔2023〕136号）要求，省政府政务公开办公室委托第三方机构开展了全省2023年度政务公开工作绩效评估，经省政府同意，现将有关情况通报如下。

一、评估原则

全省2023年政务公开工作绩效评估坚持以下三个原则：一是聚焦重点工作。围绕贯彻落实党中央、国务院关于政务公开工作的决策部署和省委、省政府工作安排，评估政务公开助力全省“三个年”活动、服务陕西高质量发展的成效。二是坚持公众视角。重点检验公众关心的重大项目、稳岗就业、减税降费、乡村振兴、“双减”政策等公开落实情况。三是注重科学评估。采取查看政府网站和政务新媒体、模拟用户采样、专业设备检测等多种方式，既注重评估期间的表现，又兼顾日常工作开展情况，力求科学、全面、客观地评估受评单位政务公开工作。

二、评估结果

本次评估对象共59个，其中市（区）政府12个〔含抽查的市级部门307个、县（市、区）政府及开发区131个〕，省政府工作部门和直属机构47个。评估数据采集时间为2023年10月至11月。评估结果显示，工作较好的市（区）有：西安市、安康市、咸阳市、宝鸡市、铜川市；工作较好的省级部门有：省自然资源厅、省发展改革委、省市场监管局、省生态环境厅、省税务局、省教育厅、省财政厅、省农业农村厅、省

卫生健康委、省住房城乡建设厅、省商务厅、省医保局、省统计局、省国动办、省水利厅、省文物局、省公安厅、省文化和旅游厅、省科技厅、省交通运输厅。

三、工作亮点和薄弱环节

从评估情况看，全省各级各部门能够紧密围绕省委、省政府中心工作，加强有效政府信息供给，切实提高政务公开质量。

一是以公开助力“三个年”活动。梳理汇总各类利企便民政策并集中公开。及时报道“三个年”活动工作进展情况，定期发布营商环境突破年和优化提升营商环境工作简报，适时公开高质量项目推进、优化营商环境、干部作风能力建设成效以及亮点工作，积极推广典型经验。

二是扎实做好主动公开。较好地完成了省市级政府规章库建设工作，实现了规章“一网发布、版式规范”。分级分类细化人大代表建议和政协提案办理信息公开，方便公众查阅。全面发布政府信息公开工作年度报告，受评单位2022年政府信息公开工作年度报告发布率达100%。

三是多渠道强化政民互动。通过12345政务服务热线、领导信箱、网上留言、在线咨询、政策问答等方式积极开展政民互动，及时回应社会关切。精心组织“大学生到政府机关见习”活动，5169名大学生到省市县三级政府机关进行暑期见习。

四是以公开提升服务质量。建立健全服务事项公开机制，规范发布政务服务事项清单。深入推进基层政务公开专区建设，把专区打造成政策资料汇聚地、信息公开咨询地、解读服务提供地、依申请公开办理地。通过“好差评”系统及时公开事项办理评价、服务满意度、整改完成率等，用“需求端”的评价情况倒逼“供给端”的服务改进。

五是切实加强公开平台监管。持续开展政府网站与政务新媒体常态化检查，定期通报，督促整改。在全国“两会”、中国—中亚峰会等重大活动期间，实行7×24小时监测，点对点发送问题，动态跟进整改，保障平稳运行。充分发挥省政府网站与政务新媒体监管平台作用，扩大监管面，提升检查频率和精细度。

全省政务公开工作还存在以下薄弱环节。行政规范性文件公开有待提升；政府信息依申请公开工作不够规范，引发行政复议和诉讼纠错率偏高；行政执法信息公开不全面；政策解读形式单一；个别政务服务信息公开不够精确；部分网站功能不够完善等。

四、下一步工作要求

各单位要结合评估总报告和本单位分报告，根据工作实际情况，采取有效措施，及时做好问题整改，举一反三，切实提升政务公开工作质效。

一是完善规范性文件公开。进一步梳理现行有效行政规范性文件，彻底摸清底数，对文件清单进行动态调整。推进行政规范性文件要素全面公开，为公众精准查询政策提供便利。加强规范性文件库建设，对规范性文件进行分类展示，实现“一库通查”。

二是做好执法信息公开。对照法律规章梳理本单位职权，及时调整公开权责清单内容。规范公开随机抽查事项清单、抽查依据、抽查主体、抽查内容、抽查方式等要素。及时公开、全面展示“双随机”抽查结果及行政许可、行政处罚结果，主动接受社会监督。

三是切实增强解读效果。对政策的出台背景、实施依据、重要举措、执行标准等内容进行重点解读，综合运用图表图解、视频动漫、政策问答、在线访谈、政务新媒体等形式进行解读，提升政策解读的传播力和影响力。

四是持续优化平台功能。加快推进全省政府网站集约化建设，打通省市两级集约化平台，实现功能融合、数据共享、服务便捷。加强公开平台间数据共享，建立分类科学、集中规范、共享共用的数据管理模式，实现平台数据同源、发布同时。运用数字化、智能化等新技术，提升平台搜索和问答功能，精准提供群众所需信息。

五是做好保密审查工作。坚持系统观念，统筹把握公开和保密，在依法保障公民、法人和其他组织获取政府信息的同时，切实防范化解政府信息公开泄密风险。

附件：陕西省政务公开工作绩效评估报告（2023年）

陕西省人民政府办公厅

2024年1月4日

陕西省政务公开工作 绩效评估报告 (2023年)

中共陕西省委党校(陕西行政学院)
陕西省网络与信息安全测评中心
二〇二三年十二月

目 录

一、评估概况

- (一) 评估对象
- (二) 评估依据
- (三) 评估内容
- (四) 评估方法

二、陕西政务公开总体评估结果

- (一) 市（区）政府评估结果
- (二) 省政府工作部门和直属机构评估结果

三、陕西政务公开的主要亮点和薄弱环节

- (一) 主要亮点
- (二) 薄弱环节

四、各板块评估情况

- (一) 政府信息公开
- (二) 解读回应参与
- (三) 服务公开
- (四) 平台建设

五、进一步提升陕西政务公开水平的建议

- (一) 完善规范性文件公开，提升政策获取便利度
- (二) 做好执法信息公开，提升行政执法透明度
- (三) 改进政策解读方式，切实增强解读效果
- (四) 持续优化平台功能，助力公开提质增效

一、评估概况

（一）评估对象。

本次评估数据采集时间为2023年10月至2023年11月，数据采集期之后网站数据有变动的，原则上不予关注和评估。本年度陕西省政务公开评估对象共59个，其中市（区）政府12个，省政府工作部门和直属机构47个。市（区）政府评估成绩由市政府本级、所辖县（市、区）及市级部门三部分构成（分别占比45%、35%、20%；韩城市政府本级及市级部门占比为80%、20%），按照指标循环等距抽样法随机选取县（市、区）和市级政府部门作为采样对象，全省共检查市级部门307个、县（市、区）政府及开发区131个。

（二）评估依据。

本次评估的依据主要包括但不限于以下内容：

1. 《中华人民共和国政府信息公开条例》（国务院令第711号）；
2. 《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于全面推进政务公开工作的意见〉的通知》（中办发〔2016〕8号）；
3. 《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）；
4. 《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）；
5. 《国务院办公厅关于加强行政规范性文件制定和监督管理工作的通知》（国办发〔2018〕37号）；
6. 《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）；
7. 《国务院关于在市场监管领域全面推行部门联合“双随机、一公开”监管的意见》（国发〔2019〕5号）；
8. 《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》（国办秘函〔2019〕19号）；
9. 《国务院办公厅政府信息与政务公开办公室关于规范政府信息公开平台有关事项的通知》（国办公开办函〔2019〕61号）；
10. 《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）；
11. 《国务院办公厅政府信息与政务公开办公室关于印发〈中华人民共和国政府信息公开工作年度报告格式〉的通知》（国办公开办函〔2021〕30号）；
12. 《国务院办公厅政府信息与政务公开办公室关于做好规章集中公开并动态更新工作的通知》（国办公开办函〔2021〕33号）；

13. 《陕西省人民政府办公厅关于印发全面推进基层政务公开标准化规范化工作实施方案的通知》（陕政办发〔2020〕20号）；

14. 《陕西省人民政府政务公开办公室关于印发〈陕西省政府网站与政务新媒体管理细则〉的通知》（陕政公开办〔2021〕18号）；

15. 《陕西省人民政府办公厅关于印发2023年政务公开工作绩效评估指标的通知》（陕政办函〔2023〕136号）。

（三）评估内容。

本次政务公开第三方评估按照《2023年陕西省政务公开工作绩效评估指标〔市（区）政府版〕》和《2023年陕西省政务公开工作绩效评估指标（省级部门版）》，从政府信息公开、解读回应参与、服务公开、平台建设、组织保障五个方面对受评单位进行评估。

《2023年陕西省政务公开工作绩效评估指标〔市（区）政府版〕》评估范围为市（区）政府、市级部门和县（市、区）政府。《2023年陕西省政务公开工作绩效评估指标（省级部门版）》评估范围为省政府工作部门和直属机构。

评估指标分为一级指标、二级指标、三级指标、四级指标和评估点共五级。

一级指标“政府信息公开”38分，下设2个二级指标，分别是“主动公开”“依申请公开”。主动公开主要评估机构职能公开、权责清单公开、决策预公开、会议公开、政策文件公开、行政执法信息公开、人大代表建议和政协提案办理公开、重点领域信息公开等内容。依申请公开主要评估申请渠道、答复情况和信息公开类行政复议和行政诉讼案件情况。

一级指标“解读回应参与”14分，下设3个二级指标，分别是“政策解读”“舆情回应”“公众参与”。政策解读主要评估解读的形式、内容、时效。舆情回应主要评估回应的主动性、针对性、有效性。公众参与主要评估网上咨询回复、政务热线回复、调查征集和“大学生到政府机关见习”活动等内容。

一级指标“服务公开”市（区）政府版10分、省级部门版8分，市（区）政府版下设5个二级指标，分别是“政务服务事项清单公开”“办事指南公开”“办理情况公开”“服务评价公开”“公开+服务”。省级部门仅评估“办事指南公开”“办理情况公开”。政务服务事项清单公开主要评估服务事项清单发布情况。办事指南公开主要评估办事指南基本信息、内容准确度及表格样表提供情况。办理情况公开主要评估服务事项办理进展情况。服务评价公开主要评估服务评价渠道、评价结果公开情况。公开+服务主要评估政务公开专区建设情况。

一级指标“平台建设”25分，下设3个二级指标，分别是“政府网站”“政务新媒体”“政府公报”。省级部门仅评估“政府网站”“政务新媒体”。政府网站主要评估常态化监管、安全运行、支持互联网协议第六版、网站功能建设。政务新媒体主要评估常态化监管、信

息内容安全、功能建设、内容质量。政府公报主要评估政府公报电子版建设情况。

一级指标“组织保障”市（区）政府版13分、省级部门版15分，下设5个二级指标，分别是“机制建设”“监督检查”“问题整改”“会议培训”“材料报送”。机制建设主要评估队伍建设、经费保障、目标责任考核、业务培训。监督检查主要评估陕西省政府网站与政务新媒体监管平台使用及问题办理情况。问题整改主要评估对国家和省级第三方评估发现问题的整改情况。会议培训主要评估参加省级政务公开会议、培训的情况。材料报送主要评估及时报送政务公开工作相关材料的情况。

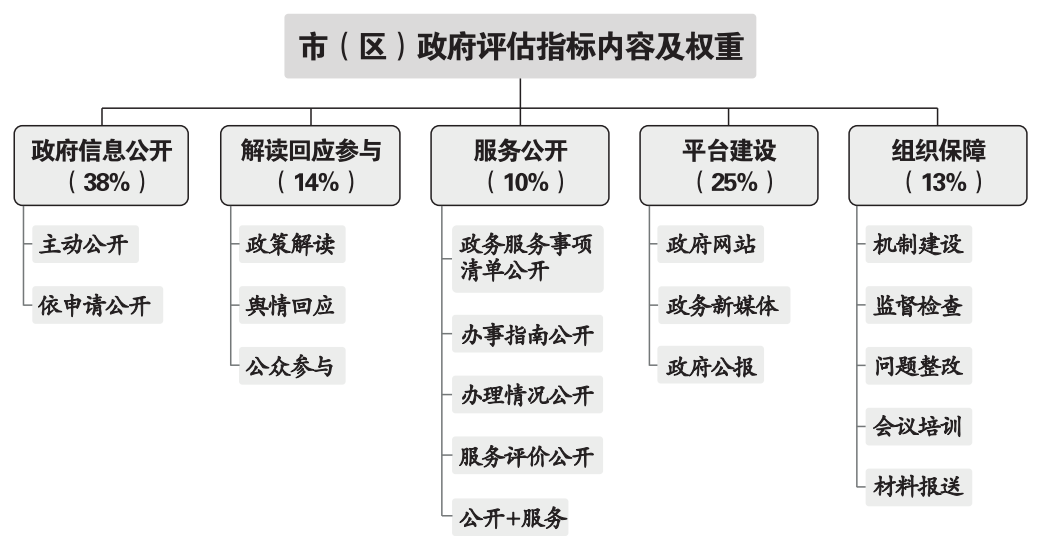


图1 市（区）政府评估指标内容及权重

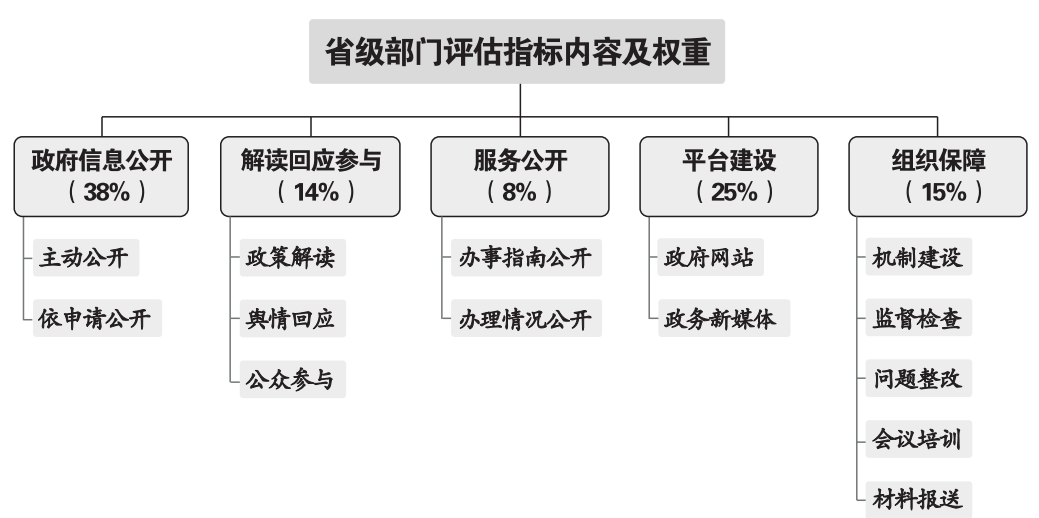


图2 省级部门评估指标内容及权重

（四）评估方法。

本次评估从公众视角出发，通过浏览查阅政府网站与政务新媒体、模拟用户采样（日常采样）、电话测评、专业设备检测、报送材料分析、主管部门考核等方式对受评单位的政务公开情况进行评估。

1. 浏览查阅政府网站、政务新媒体。

对于能够直接从受评单位网站、政务新媒体获取的主动公开信息，通过浏览查阅政府网站、政务新媒体进行采样，即按照栏目设置或使用站内搜索功能，对受评单位网站、政务新媒体进行信息检索，以确定是否公开了相关信息，公开信息是否及时、规范、完整。

2. 模拟用户采样（日常采样）。

模拟用户采样（日常采样）是由评估组模拟用户，通过网络、信函、电子邮件等方式提交信息公开申请，拨打12345政务服务热线进行咨询，对渠道畅通情况、回复情况进行综合评估。此方法主要适用于依申请公开、政务咨询等内容的评估。

3. 电话测评。

电话测评是由评估组致电受评单位，通过询问相关政务公开工作落实情况进行数据采集。此方法主要适用于基层政务公开事项标准目录公开及落实、政务公开专区建设等内容的评估。

4. 专业设备检测。

专业设备检测是由评估组通过专业技术平台，对网站可用性、链接可用性、安全漏洞进行检测，检查是否存在链接错误、无法访问、安全漏洞等情况。此方法主要适用于政府网站安全运行等内容的评估。

5. 报送材料分析。

对未在网站公开或无法从网站直接获取的信息，采用材料分析法进行评估，即由受评单位报送材料，评估组对材料进行审阅、分析与评价。此方法主要适用于体制、机制建设等内容的评估。

6. 主管部门考核。

由主管部门对受评单位的日常工作开展及落实情况进行综合考核，量化打分。此方法主要适用于监督检查、问题整改、会议培训等内容的评估。

二、陕西政务公开总体评估结果

2023年，全省政务公开工作持续向好，公开质效显著提升。

（一）市（区）政府评估结果。

市（区）政府总分由市本级政府得分、县（市、区）政府得分和市级部门得分三部分构成。市（区）政府评估结果如下：

表1 市（区）政府评估结果

评估结果	受评单位
优秀	西安市、安康市、咸阳市、宝鸡市、铜川市
良好	延安市、汉中市、杨凌示范区、榆林市、商洛市
待改进	渭南市、韩城市

评估结果显示，达到优秀等次的市（区）政府有5个，占比41.7%；良好等次的市（区）政府有5个，占比41.7%；待改进等次的市（区）政府有2个，占比16.6%。

（二）省政府工作部门和直属机构评估结果。

省政府工作部门和直属机构得分为本部门权重换算得分（本部门权重换算得分=涉及本部门职能指标得分/涉及本部门职能指标总分×100）。省政府工作部门和直属机构评估结果如下：

表2 省政府工作部门和直属机构评估结果

评估结果	受评单位
优秀	省自然资源厅、省发展改革委、省市场监管局、省生态环境厅、省税务局、省教育厅、省财政厅、省农业农村厅、省卫生健康委、省住房城乡建设厅、省商务厅、省医保局、省统计局、省国动办、省水利厅、省文物局、省公安厅、省文化和旅游厅、省科技厅、省交通运输厅
良好	省广电局、省应急管理厅、省工业和信息化厅、省审计厅、省退役军人事务厅、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省国资委、省林业局、省司法厅、省乡村振兴局、省民族宗教委、省地震局、省通信管理局、省知识产权局、省监狱管理局、省能源局、省体育局、陕西测绘地理信息局、省药监局、省政府研究室、省信访局、省粮食和储备局、省中医药局、省地方金融监管局
待改进	国家矿山安监局陕西局、省气象局

评估结果显示，达到优秀等次的省政府工作部门和直属机构有20个，占比42.6%；良好等次的有25个，占比53.2%；待改进等次的有2个，占比4.2%。

三、陕西政务公开的主要亮点和薄弱环节

（一）主要亮点。

1. 聚焦重点工作公开，服务助力“三个年”活动。

2023年陕西省各级各部门认真贯彻落实省委、省政府“三个年”活动部署，在政府网站开设专题专栏进行宣传报道和舆论引导，助力扎实开展“三个年”活动。一是积极做好“三个年”活动相关政策发布。西安市、咸阳市、渭南市、安康市认真梳理本地区各部门惠企政策，及时公开利企便民政策措施；省财政厅开展财税政策进企业行动，通过宣讲政策，为企业提信心、鼓干劲，营造重大项目建设良好氛围。二是及时公开“三个年”活动工作进展情况。先后举办二十多场省级发布会，全面介绍各地各部门开展“三个年”活动的思路举措和工作进展。延安市、吴堡县定期发布营商环境突破年简报和优化提升营商环境工作月报，介绍本地区“三个年”活动工作动态；铜川市大力宣传干部作风能力建设成效，营造干事创业良好氛围。三是加强宣传“三个年”活动典型经验。省发展改革委先后分两批推出86项优化营商环境典型经验做法，有效推动了各地各部门互学互鉴、共同提升，为扎实开展、顺利推进“三个年”活动提供了有力支撑；麟游县及时报道高质量项目推进年亮点工作、典型做法；商洛市、杨凌示范区积极宣传推广优化营商环境亮点工作、典型经验。

2. 优化信息公开栏目，做深做实主动公开。

各级各部门政府网站规范设置“政府信息公开”栏目，信息分类更加清晰，栏目内容更加丰富，主动公开不断细化。一是集中公开规章、规划信息。各市级政府较好地完成了规章库建设工作，实现了规章“一网发布、版式规范”；省、市、县三级政府均在“政府信息公开”栏目设置了规划类专栏，集中统一公开各类“十四五”规划信息。二是细化人大代表建议和政协提案办理信息公开。相关单位均设置了建议提案栏目，集中公开人大代表建议和政协提案的办理信息。西安市、铜川市、省发展改革委、省自然资源厅按“人大建议”“政协提案”细分了建议提案栏目；咸阳市除了按省级、市级分类外，还将市人大代表建议、政协提案的办理信息按承办部门分类公开；省商务厅按建议提案号的顺序发布复函信息，方便公众查阅。三是全面发布政府信息公开工作年度报告（以下简称年报）。省、市、县三级政府在门户网站按本级政府、所属部门和下级政府分类发布年报，受评单位2022年年报发布率达100%，按时发布率为86.6%，多数单位在年报专栏集中发布了历年年报，方便公众查询。

3. 线上线下有效互动，用心用情回应群众。

一是积极拓展政民互动渠道。通过12345政务热线和政府网站的在线咨询、市长信箱、政策问答等栏目汇聚民意、受理诉求，并在“秦务员”“陕企通”等服务平台开设“在线咨询”

“提诉求”等沟通渠道，及时回应社会关切，有效解决企业群众生产生活中遇到的问题和困难。二是扎实做好政府信息依申请公开工作。省政府门户网站和部分市（区）政府门户网站将依申请公开平台集约化，申请渠道统一规范，用户在线提交政府信息公开申请更加便捷。评估组模拟用户对82个单位进行了信息公开申请，申请渠道畅通率达100%。三是精心组织全省范围“大学生到政府机关见习”活动。全省共遴选了5169名大学生到各级政府机关进行暑期见习，为大学生更好地了解社情民情、开拓视野、服务社会提供了机会和平台。

4. 多措并举探索创新，提升服务公开质量。

一是加强政务服务事项公开。各地建立健全服务事项公开机制，规范发布政务服务事项清单。铜川市统一服务事项的设立依据、受理条件、申请材料、办理流程等标准，每月开展服务事项清单自查，动态调整并及时公开。二是落实“好差评”信息公开。各地通过“好差评”系统及时公开办件数量、评价结果、服务满意度、整改完成率等信息，用“需求端”评价数据倒逼“供给端”的服务改进，以公开促服务，提升群众满意度。三是深入推进政务公开专区建设。各地不断加强专区功能建设，让政务公开专区成为政策资料汇聚地、信息公开咨询地、解读服务提供地、依申请公开办理地。咸阳市将政务公开与乡村治理等深度融合，探索建立兴平市“政务公开专区+美丽乡村建设”、高新（经开）区“政务公开专区+高质量发展”等富有特色的政务公开专区示范点。

5. 压实压紧各级责任，平台质效不断提升。

一是检查抽查常态化。各级政府严格落实主管主办责任，连续多年开展政府网站与政务新媒体常态化检查，按季度及时向社会公开检查结果。汉中市建立“周检测、月汇总、季通报”工作机制，持续开展常态化检查，2021年以来共督促整改问题7.2万余个。二是监管措施多样化。充分发挥陕西省政府网站与政务新媒体监管平台（以下简称监管平台）作用，进一步扩大监管覆盖面、提升检查频率和精细度，自监管平台正式运行至数据采集期结束，共转办问题29033个，已整改29006个，正在整改27个。采用“日常监管+重点检测”相结合的方法，抓好重点时期政府网站与政务新媒体监管工作。在全国“两会”、中国—中亚峰会等重大活动期间，对政府网站与政务新媒体实行7×24小时监测，即时点对点发送问题，动态跟进整改，保障平稳运行。三是公开平台协同联动发展。各地建立“政府网站集群”和“政务新媒体矩阵”，统筹政府网站与政务新媒体协同发展，同源发布上级重要政策信息，加大原创信息发布，实现量的突破和质的提升。安康市创新建设政府网站与政务新媒体矩阵联播，通过“县市区播报”“部门播报”及时推送重要政务信息，实现了政府网站与政务新媒体互联互通、整体发声。绥德县满堂川镇开设政务视频号，通过群众喜闻乐见的方式将惠民政策传进万家。

6. 组织保障不断加强，公开工作运行顺畅。

一是加强组织领导。各级各部门领导高度重视，专题听取工作汇报，安排部署政务公开工

作。各级主管部门积极组织协调、分级推进、督促落实。延安市成立了政务公开工作领导小组，形成了主要领导亲自抓，分管领导具体抓，层层抓落实的工作局面。西安市还将深化政务公开工作纳入2023年全市政府工作报告，分解细化任务，按季度持续推进落实。二是强化业务培训。各地积极开展政务公开、政府网站与政务新媒体建设管理实务培训和研讨交流，较好提升了公开队伍的工作能力。榆林市组织赴厦门大学开展政府网站与政务新媒体业务培训，学习先进工作经验，提升政务公开工作人员业务水平。三是经费落实到位。全省大多数市（区）政府、省级部门积极落实政务公开工作经费，将政府网站与政务新媒体监管考核、日常运维、安全防护等经费纳入年度财政预算，全力保障公开工作顺畅运行。

（二）薄弱环节。

1. 行政规范性文件公开有待提升。

一是市（区）政府行政规范性文件库建设情况不佳。评估显示，6个市（区）政府未建立“行政规范性文件库”，3个市级政府行政规范性文件库未包含部门行政规范性文件。二是部分省市部门、县（市、区）政府行政规范性文件集中公开不规范。12个单位未设置行政规范性文件栏目，11个单位的行政规范性文件栏目中放置了其他文件。三是部分单位行政规范性文件梳理更新不到位。一些单位未查清本单位制定的现行有效行政规范性文件底数，年报中行政规范性文件的数量与其政府网站实际公开数量不一致；22个单位未对规范性文件的有效性进行标注，一些已过有效期的规范性文件仍标注为“有效”。

2. 行政执法信息公开有待加强。

一是行政执法基本信息公开不全面。部分单位在“陕西省权责清单统一发布平台”发布的权责清单信息不完整、更新不及时，13个单位缺少行政处罚事项或行政强制事项，29个单位权责清单的部分事项缺少实施依据或监督电话，11个单位未根据法律法规“立改废释”情况、机构职能调整情况及时更新权责清单。二是随机抽查事项清单公开不足。6个省级部门未公开随机抽查事项清单，2个市级政府和8个县（市、区）政府未公开本行政区统一的市场监管领域随机抽查事项清单；7个单位公开的随机抽查事项清单缺少抽查依据、抽查方式等要素。三是行政执法结果信息公开不理想。信用中国（陕西）平台公开的双随机抽查结果、双公示信息仅能查看前5页；部分双随机抽查结果信息公开不及时。

3. 政策解读有待深化。

一是政务新媒体政策解读工作不足。多数单位未运用政务新媒体发布解读材料，部分单位政务新媒体仅转载了上级政策解读材料，较少发布本单位制定政策的解读材料。二是领导干部带头解读政策不够。多数单位领导干部未通过政策吹风会、新闻发布会、在线访谈等方式带头解读政策，传递权威声音。三是政策解读形式不丰富。多数单位未能运用音频、短视频、动漫等公众喜闻乐见的形式对政策进行多元化解读。

4. 服务公开的准确性有待提升。

一是个别单位办事指南信息不准确，存在要素空白、办理流程图显示异常、办事所需材料公开不准确、样表无下载渠道等情况。二是个别政务服务大厅、便民服务中心（站）等场所工作人员对服务公开流程不够熟悉，对政务公开专区职能和定位了解不够，对电话咨询回答不够准确。

5. 公开平台功能有待优化。

一是部分单位网站功能不够完善，存在搜索功能不好用、智能问答不精准、适老化功能欠缺等情况。二是个别单位政府公报电子版目录导航和内容检索功能缺失，导致公众查阅不便。三是个别单位网站存在安全漏洞，安全技术防范措施不到位，容易引发网站被篡改、信息泄露等风险。

四、各板块评估情况

（一）政府信息公开。

政府信息公开包括主动公开和依申请公开两部分内容。

1. 主动公开。

市（区）政府、市级部门、县（市、区）政府、省级部门主动公开得分情况如图3。

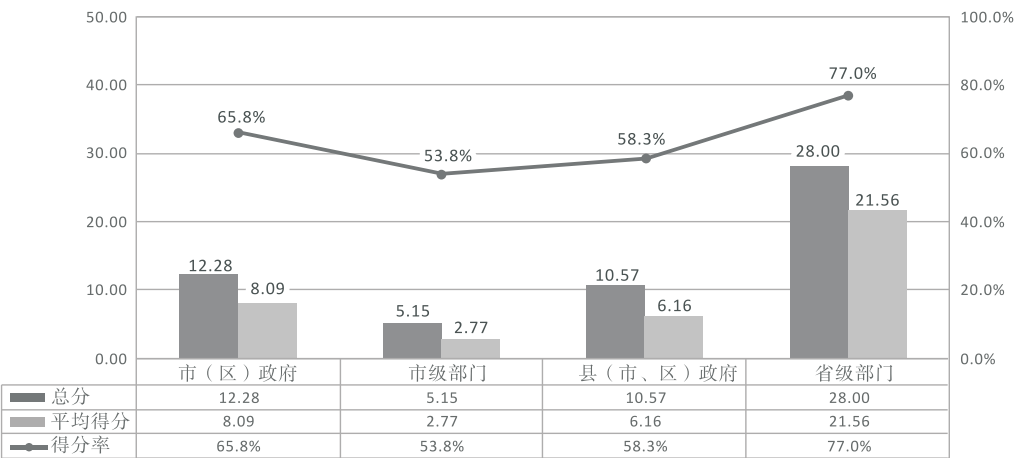


图3 主动公开得分情况

（1）机构职能信息公开。

评估显示，各单位均公开了机构职能信息，1个省级部门未在“政府信息公开”栏目公开机构职能信息，9个省级部门机构职能信息公开不全，5个市（区）政府、5个县（市、区）政府在本级政府网站集中发布的部分所属部门机构职能信息缺少办公时间、办公地址、联系方式或内设机构职能信息。

（2）权责清单公开。

评估显示，各相关单位均在“政府信息公开”栏目公开了权责清单信息，部分单位权责清单信息公开不全面，4个市（区）政府、6个县（市、区）政府、1个省级部门权责清单缺少行政处罚事项信息，5个市（区）政府、7个县（市、区）政府、1个省级部门权责清单缺少行政强制事项信息，4个市（区）政府、7个县（市、区）政府、18个省级部门权责清单的部分事项缺少实施依据、监督电话等要素，7个市级政府、4个省级部门未及时更新权责清单。

（3）决策预公开。

评估显示，9个市级政府、6个县（市、区）政府、20个省级部门向社会公开了涉及公共利益和公众权益重大事项的决策草案，其中5个市级政府、3个县（市）政府对决策草案进行了解读说明。7个市级政府、4个县（市）政府、17个省级部门公开了征求意见的电子邮箱、联系电话、邮寄地址等。7个市级政府、4个县（市）政府、6个省级部门对收集到的意见进行了整理汇总，宝鸡市、咸阳市、安康市、省自然资源厅、省市场监管局、省税务局还公开了意见采纳情况，并对未采纳的意见说明了理由。

（4）会议公开。

评估显示，各单位均在“政府信息公开”栏目公开了本级政府常务会议、全体会议信息，6个市级政府、4个县（区）政府公开全面。4个市级政府、5个县（区）政府采用文字、图片、视频等形式公开会议内容，4个市级政府、7个县（区）政府还对会议内容进行了解读。

（5）政策文件公开。

①规章更新情况。评估显示，各单位均在“政府信息公开”专栏设置的“规章”栏目集中统一公开本单位现行有效规章，规章文本格式统一、内容完整。

②规范性文件更新情况。评估显示，西安等6个市级政府建立了行政规范性文件库，6个市级部门、10个县（市、区）政府、42个省级部门设置了行政规范性文件栏目。11个市（区）政府、7个县（市、区）政府、15个省级部门及时公开了本单位2023年制发的规范性文件。4个市（区）政府、2个市级部门、3个县（区）政府、7个省级部门对规范性文件的有效性作出了明确标注。

③规划公开情况。评估显示，各单位均设置了规划类栏目，9个市（区）政府、8个县（市、区）政府公开了本地区国民经济和社会发展第十四个五年规划纲要，安康市还集中公开了下级政府“十四五”规划纲要。所有市（区）政府、8个县（市、区）政府公开了“十四五”专项规划。西安市、商洛市、西安市雁塔区、泾阳县、杨凌示范区杨陵区公开了本地区“十一五”以来的历史国民经济和社会发展规划（计划）纲要。

（6）行政执法信息公开。

评估显示,1个市级政府、4个县(区)政府、6个省级部门未公开随机抽查事项清单,1个市级政府、4个县(市、区)政府仅公开了部分所属部门的随机抽查事项清单,2个市级政府、1个县级政府、4个省级部门随机抽查事项清单缺少抽查依据或抽查方式等。2个县(区)政府未与信用中国(陕西)建立链接,3个县(区)政府未公开双随机抽查结果信息,信用中国(陕西)平台发布的部分双随机抽查结果信息公开不及时。

(7) 人大代表建议、政协提案办理公开。

评估显示,绝大多数单位在“政府信息公开”专栏设置建议、提案栏目集中公开人大代表建议、政协提案办理信息。9个市级政府、4个县(区)政府公开了对同级和上级人大代表建议、政协提案的办理结果,5个市级部门公开了对市级人大代表建议、政协提案办理结果,10个省级部门对省级人大代表建议、政协提案办理结果公开全面。

(8) 重点领域信息公开。

①高质量项目信息公开。评估显示,大多数单位公开了高质量项目推进年工作情况、亮点工作、典型做法信息;10个市(区)政府、6个县(区)政府、2个省级部门公开了高质量项目名单;7个市级部门、3个省级部门全面公开了具体项目的批准结果、招标投标、征收土地、施工及竣工等有关信息。

②营商环境信息公开。评估显示,营商环境信息公开情况较好,大多数单位公开了优化营商环境政策措施、涉企收费目录清单和营商环境突破年工作情况、亮点工作、典型做法信息。

③减税降费信息公开。评估显示,省税务局进一步完善了税收政策法规库,向纳税人主动推送减税降费政策、开展税收优惠政策咨询辅导,还对12366纳税服务平台进行数字化管理,聚焦纳税人、缴费人关切问题,实现“数据辅税”的增值效应。

④义务教育信息公开。评估显示,西安市、咸阳市全面公开了义务教育招生方案、招生范围、招生程序、报名条件、学校情况、录取结果、咨询方式、奖助学金等信息。省教育厅公开了义务教育招生入学政策措施。

⑤稳岗就业信息公开。评估显示,5个市级政府、4个市(区)人力资源社会保障部门、3个县(区)政府、省人力资源社会保障厅公开了面向高校毕业生、农村转移劳动力、退役军人、就业困难人员等重点群体的就业支持政策。铜川市、咸阳市人力资源和社会保障局还公开了就业优先政策、技能培训政策及办理流程。

⑥公务员和事业单位招聘信息公开。评估显示,各单位均在“政府信息公开”栏目集中公开了公务员和事业单位招聘信息,但6个市级政府、8个县(区)政府公开信息不全,有的缺少招考职位、名额、报考条件信息,有的缺少录用(聘用)结果信息。

⑦涉农补贴信息公开。评估显示,西安市、蓝田县、旬邑县、榆林市榆阳区公开了涉农补

贴申报和发放信息。

⑧生态环境信息公开。评估显示，4个市级政府、26个市级部门、省发展改革委、省生态环境厅、省水利厅围绕提升秦岭黄河生态保护水平、打好蓝天碧水净土保卫战、推进碳达峰碳中和等重点工作公开了环境管理信息和监督检查情况。

⑨公共文化服务信息公开。评估显示，4个市级政府、2个市级文化旅游部门、3个区政府、省文化和旅游厅公开了群众文化活动、各类演出展览和讲座、文博单位名录、非遗展示传播信息，宝鸡市、咸阳市渭城区、汉中市文化和旅游局等公开了公共文化机构免费开放信息。

⑩基层政务公开事项标准目录公开及落实。评估显示，韩城市和9个县（市、区）政府公开了本级政府及所辖乡镇政府、街道办事处各领域政务公开事项标准目录。

⑪政府信息公开工作年度报告。评估显示，所有市（区）政府、县（市、区）政府均在本级政府网站“政府信息公开”栏目集中发布了所属部门、下级政府的年报；所有单位均在本单位网站“政府信息公开年报”栏目发布了2022年年报，其中68个单位按规定时间发布，46个单位年报格式规范、要素齐全。

⑫养老服务信息公开。评估显示，西安市、铜川市、眉县、黄龙县、宝鸡市民政局、渭南市民政局、汉中市民政局公开了养老服务政策措施和行业管理信息。省民政厅公开了养老服务政策措施。

2. 依申请公开。

市（区）政府、市级部门、县（市、区）政府、省级部门依申请公开得分情况如图4。

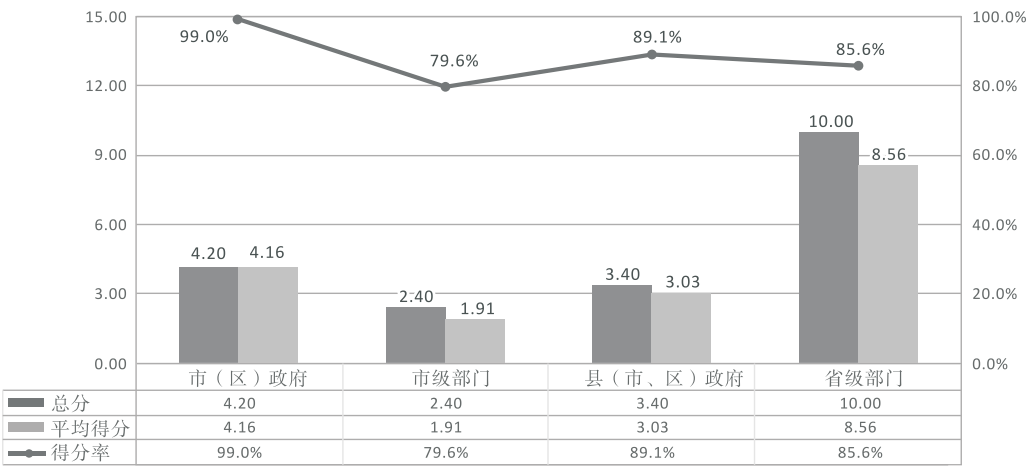


图4 依申请公开得分情况

（1）申请渠道。

评估显示，所有单位均设置了依申请公开栏目，且申请接收渠道畅通。

（2）答复情况。

评估显示，绝大多数单位对评估组提交的信息公开申请进行了答复。11个市（区）政府、9个市级部门、10个县（市、区）政府、37个省级部门在法定期限内进行了答复，11个市（区）政府、9个市级部门、10个县（市、区）政府、31个省级部门按照申请人要求的方式进行了答复，9个市（区）政府、5个县（市、区）政府、27个省级部门答复内容规范。

（3）信息公开类行政复议、行政诉讼情况。

截至10月底，全省各级行政机关因政府信息公开引发的行政复议813件，较去年同期上升6.7%，引发的行政诉讼294件，下降37.4%；行政复议纠错率32%、行政诉讼败诉率31%，较去年分别下降1%和9%。受评单位中有1个市级政府、6个省级部门作出的行政行为被撤销、确认违法或责令履行，4个市级政府、2个县（区）政府、1个省级部门在行政诉讼中败诉。

（二）解读回应参与。

解读回应参与包括政策解读、舆情回应和公众参与三部分，市（区）政府、省级部门得分情况如图5、图6。政策解读得分率虽然较低，但整体情况较上年有所进步，得分率低的主要原因是今年评估新增了政务新媒体解读，部分单位此项工作起步较慢。

1. 政策解读。

市（区）政府、市级部门、县（市、区）政府、省级部门政策解读得分情况如图5。

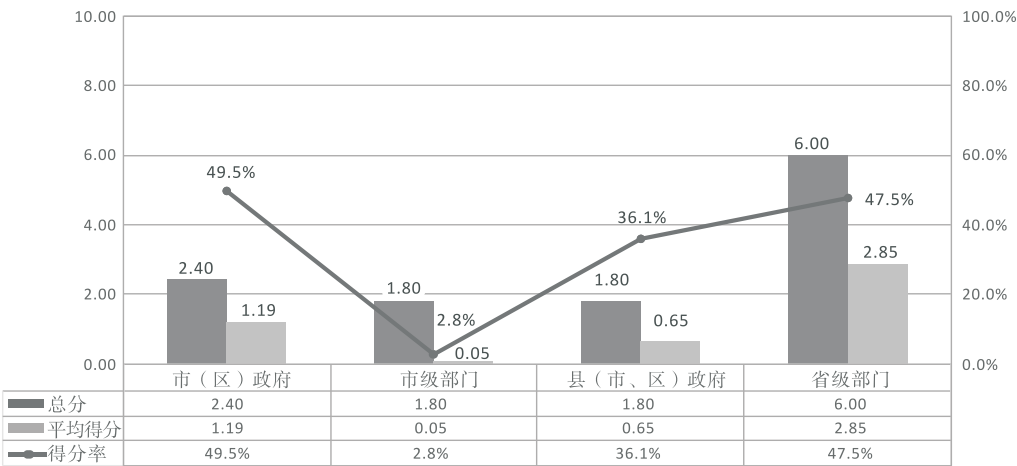


图5 政策解读得分情况

（1）解读形式。

评估显示，各级政府门户网站均设立了“政策解读”栏目，发布了政策解读材料，5个市（区）政府、1个县级政府、4个省级部门发布了图片图表、视频动漫等形式的解读材料；5个市级政府、5个省级部门的领导干部解读政策；铜川市、延安市邀请专家学者进行了政策解

读；9个市（区）政府、9个县（区）政府、6个省级部门的解读材料与原政策文件实现相互关联。政务新媒体政策解读不够理想，33个单位通过政务新媒体发布了政策解读材料，仅3个市级政府、1个县级政府、7个省级部门在微信公众号设置了“政策解读”栏目。

（2）解读内容。

评估显示，大多数单位围绕政策要点、公众关注热点开展了解读工作，6个市（区）政府、2个县（区）政府、5个省级部门围绕招商引资、财政补贴、减税降费、产业促进等方面优惠政策进行了重点解读。安康等4个市级政府、省发展改革委等16个省级部门的解读材料包含政策背景、出台目的、重要举措等方面，内容丰富、重点突出。

（3）解读时效。

评估显示，8个市级政府、6个县（区）政府、8个省级部门在政府网站及时发布了解读材料。西安市、省农业农村厅、省知识产权局、省税务局通过政务新媒体及时发布了解读材料。

2. 舆情回应。

评估显示，舆情回应整体情况较好。各单位能够认真落实政务舆情回应主体责任，对群众关注的热点难点问题及时回应，正确引导社会舆论。

3. 公众参与。

市（区）政府、市级部门、县（市、区）政府、省级部门公众参与得分情况如图6。

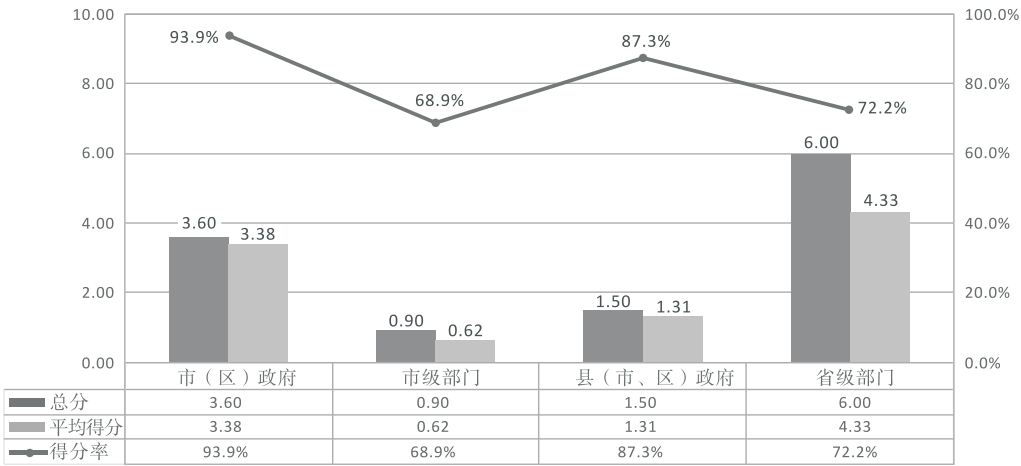


图6 公众参与得分情况

（1）网上咨询回复。

所有单位均开设了咨询类栏目，11个市（区）政府、8个市级部门、10个县（市、区）政府、30个省级部门在规定时间内对评估组在线咨询的问题进行了回复，9个市（区）政府、8个市级部门、9个县（市、区）政府、30个省级部门的回复内容具体、清晰、有针对性。

（2）政务热线回复。

所有单位均在规定时间内对评估组咨询的问题进行了耐心、细致的回复。

（3）调查征集。

评估显示，绝大多数单位开设了调查征集栏目，但省级部门和市级部门开展活动较少，仅14个省级部门、5个市级部门围绕重大事件、业务工作开展了调查征集活动。9个市（区）政府、3个市级部门、6个县（市、区）政府、8个省级部门公开了调查统计分析结果。

（4）“大学生到政府机关见习”活动。

评估显示，9个市（区）政府、10个县（市、区）政府在政府门户网站公开了“大学生到政府机关见习”活动的举办信息，所有省级部门均能积极配合开展“大学生到政府机关见习”活动。

（三）服务公开。

服务公开包括政务服务事项清单公开、办事指南公开、办理情况公开、服务评价公开和公开+服务五部分内容。

1. 政务服务事项清单公开。

评估显示，大多数单位通过政务服务网集中展示政务服务事项清单，但1个市政府、2个区政府未按要求集中发布本级政府政务服务事项清单。

2. 办事指南公开。

评估显示，办事指南公开总体情况较好。各单位均通过同级政务服务网发布服务事项办事指南，大多数单位服务事项办事指南重点要素类别齐全。

3. 办理情况公开。

评估显示，各单位均在政务服务网提供了办事进度查询渠道，办事人可依据流水号查询办理进展信息，办理情况公开较好。

4. 服务评价公开。

评估显示，各单位均通过“好差评”系统，汇总服务评价结果并及时公开。

5. 公开+服务。

评估显示，大多数单位在政务服务大厅、便民服务中心（站）等场所开设政务公开专区，提供政府信息查询、办事咨询等服务。

（四）平台建设。

市（区）政府、省级部门政府网站与政务新媒体得分情况如图7。

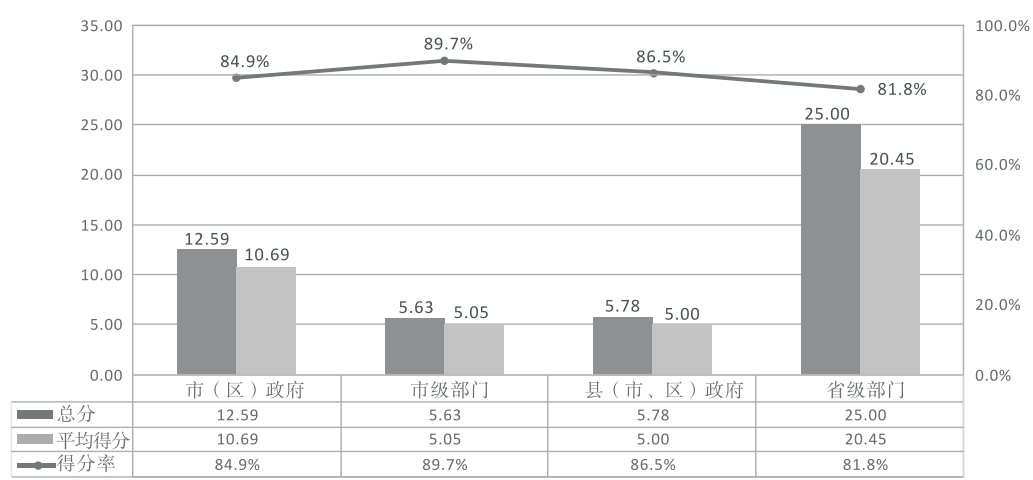


图7 政府网站与政务新媒体得分情况

1. 政府网站与政务新媒体常态化监管。

评估显示，各市（区）政府均开设专栏，及时公开常态化检查结果。各市（区）政府均能够在网站首页显著位置及时发布《政府网站监管年度报表》。各单位均发布了《政府网站工作年度报表》，但2个市级政府、1个市级部门、1个县级政府、10个省级部门未按要求在网站首页显著位置发布。大多数政务新媒体开办整合比较规范，主管主办主体责任比较明确，日常监督制度落实较好。

2. 政府网站与政务新媒体安全运行。

评估显示，全省大多数政府网站安全平稳运行，6个省级部门网站存在安全漏洞。个别政务新媒体还存在严重表述错误，有待改进。

3. 支持互联网协议第六版。

评估显示，各单位完成了政府网站互联网协议第六版（IPv6）改造工作，但个别县（区）政府网站IPv6支持度未达到相关要求。

4. 功能建设。

（1）内容协同联动。

评估显示，部分单位网站存在转载信息不全面、转载形式不规范的情况；铜川市、省自然资源厅等25个单位能够及时规范转载上级政府网站发布的重要政策信息。政府网站与政务新媒体联动机制健全，能够及时共享重要政策信息。

（2）适老化与无障碍改造工作。

评估显示，大多数市级政府完成了本级政府网站适老化与无障碍改造工作，3个市（区）

政府完成了无障碍改造工作但未完成适老化改造工作，1个市级政府尚未启动相关工作。

（3）“我为政府网站找错”。

评估显示，各单位网站均添加“我为政府网站找错”平台入口，但3个市级政府、1个市级部门、10个省级部门政府网站个别页面未按要求添加；2个单位未按期办结平台提交的留言。

（4）网站搜索。

评估显示，大多数单位对网站搜索功能进行了优化，能够在搜索结果第一页展示所需信息。4个市级政府网站能够搜索到下级网站发布的信息。

（5）统一登录。

评估显示，市（区）政府、县（市、区）政府网站基本能够实现注册用户统一登录，但省级部门相关工作有待提升，仅有12个省级部门网站实现注册用户统一登录。

（6）智能问答。

评估显示，8个市级政府网站具备实时智能问答功能，但互动答复准确性还需提高。

5. 政府公报。

评估显示，各市级政府能在网站首页以专栏形式提供政府公报电子版，其中8个市级政府的公报电子版具有可用的目录导航和内容检索功能。

五、进一步提升陕西政务公开水平的建议

（一）完善规范性文件公开，提升政策获取便利度。

一是加强行政规范性文件管理。各级各部门要进一步做好现行有效行政规范性文件梳理工作，彻底摸清底数，根据法律法规“立改废释”情况，对行政规范性文件清单进行动态调整。二是加强行政规范性文件要素全面公开。各级行政机关要及时公开行政规范性文件目录，对文件的文号、有效性、成文日期、发布日期等进行明确标注，为公众精准查询政策提供便利。三是加强行政规范性文件库建设。各级政府要建立完善本地区行政规范性文件库，按照本级政府、所属部门和下级政府进行分类展示，实现“一库通查”；添加多维度主题标签，提供Word和PDF下载文本，方便公众检索、使用。

（二）做好执法信息公开，提升行政执法透明度。

一是完善权力事项清单公开。对照法律、法规、规章梳理本单位职权，全面公开行政许可、行政强制、行政处罚等各类权力事项清单，并根据法律法规、机构职能变化等情况及时调整权责清单内容。二是规范公开随机抽查事项清单。各级各部门要主动公开随机抽查事项清单，清单应包含抽查依据、抽查主体、抽查内容、抽查方式等要素；市县政府还应集中公开所属部门随机抽查事项清单。三是加强行政执法结果信息公开。通过信用中国（陕西）平台及时公开、全面展示双随机抽查结果及行政许可、行政处罚结果，保障公众知情权，主动接受社会

监督。

（三）改进政策解读方式，切实增强解读效果。

一是丰富政策解读形式。对涉及面广、社会关注度高、专业性强的政策文件，综合运用图表图解、音频视频、卡通动漫等公众喜闻乐见的形式，加强政策解读。二是提高政策解读质量。要对政策的出台背景、实施依据、目的意义、核心举措、适用对象、执行标准等内容进行详尽、准确解读。对专业性较强的政策，还应邀请专家学者进行深入解读，多角度、全方位阐释政策。三是加大政务新媒体政策解读力度。充分发挥政务新媒体受众面广、互动性强、传播速度快的优势，构建微博、微信、移动客户端等政务新媒体与政府网站协同联动、同频共振的政策信息传播格局，扩大政务新媒体解读政策影响力。

（四）持续优化平台功能，助力公开提质增效。

一是继续推进全省政府网站集约化建设。打通省市两级集约化平台，实现功能融合、信息共享、运行高效、服务便捷，全面提升政府网站建设管理水平和服务质量。二是加强公开平台间数据共享。建立政府网站与政务新媒体数据共享机制，构建分类科学、集中规范、共享共用的数据管理模式，打破平台间信息壁垒，实现政府网站与政务新媒体数据同源、发布同步、同频共振、共同发声。三是提升平台搜索和智能问答功能。运用数字化、智能化等新技术，优化网站搜索功能，提供关键字、标题、时间、分类、语音等多种检索方式，做到搜索结果分类展现、智能排序；丰富问答知识库，完善智能问答平台功能，自动精准解答群众咨询。