

安康市人民政府办公室

安政办函〔2013〕230号

安康市人民政府办公室关于 开展2013年度政府网站绩效评估活动的通知

各县、区人民政府，市政府各工作部门、各直属机构：

为切实加强各县区、市直各部门网站建设，提升政府网站服务水平，推动政务公开工作，按照《陕西省人民政府办公厅关于印发2013年全省政府网站绩效评估指标的通知》（陕政办函〔2013〕125号）文件精神要求，市政府办公室决定在全市开展2013年度政府网站绩效评估活动。现就有关事项通知如下：

一、评估范围

本次网站评估分为县区组、政府机构组和党群部门组。县区组包括全市10个县区政府网站和安康高新区管委会网站，政府机构组包括市政府各工作部门、直属机构和有关单位的网站，党群部门组包括各市委部门和群众团体的网站。（详细名单请见附件一）

二、评比办法

评比将采取网上评议、在线监测、专家评估和综合考核相结合的方式。

1. 网上评议

在市政府门户网站上开设“公众评议政府网站”专栏，由公

众对各政府网站从总体评价、信息公开、在线办事服务、互动交流栏目等方面进行评议，统计评议结果。

2. 在线监测

通过向各政府网站留言板或网站邮箱发送咨询信息，主要用于考察评比对象对用户请求的回应速度和质量，并通过软件对各网站进行实时监测，对无法访问的网站进行记录。

3. 专家评估

由评估组专家作为用户登录网站，根据网站内容并对照测评指标进行打分，评分结果取平均值进行核算。

4. 综合评估

由市电子政务办公室牵头，有关单位参加组成全市 2013 年度政府网站绩效评估领导小组，根据网上评议、在线监测、专家评估、和有关资料评测结果进行综合评估，对各县区、市政府各部门政府网站和各党群机构网站进行排名，确定出 2013 年全市优秀政府网站。

三、时间安排

2013 年 11 月 10 日--12 月 10 日，制定下发评估指标，各参评单位结合评估指标对本单位网站的建设管理情况进行自查。

2013 年 12 月 1 日--12 月 20 日，进行网上评议、在线监测和日常信息采集。

2013 年 12 月 21 日--12 月 30 日，专家评估。

2014 年 1 月上旬，由网站绩效评估领导小组进行综合评比，按照各网站总得分高低排序确定 2014 年度安康市县区和市直部门优秀政府网站。

四、几点要求

1. 要高度重视。政府网站是各级党政组织在互联网上发布政务信息、提供在线服务、进行公众互动交流的综合平台，是政府信息公开的重要渠道，是展示我市对外形象、为市民提供服务的重要窗口，也是加强政府与公众互动交流的重要途径。开展政府网站绩效评估工作，是促进提升政府网站建设水平的一项重要举措。各县区、各有关部门一定要充分认识加强政府网站建设和开展政府网站绩效评估活动的重要性，高度重视，积极参与，认真做好网站绩效评估各项工作。

2. 要认真搞好自查。各参评单位要对照网站绩效评估指标对各自网站建设运行维护管理情况进行实事求是的分析评估，并于11月30日前将自查报告报送市电子政务办公室。自查报告中应突出网站管理工作情况及网站的编审制度、读网制度、保密审查制度和应急预案等制度的建立执行情况。

3. 要切实抓好整改。各县区、各有关部门要根据自查结果，研究提出加强和改进网站建设管理的措施，并切实抓好整改，以进一步提高政府网站建设质量、管理水平和安全防护能力，更好地为经济社会发展服务。

- 附件： 1. 2013年全市政府网站绩效评估参评范围
2. 2013年安康市政府网站绩效评估指标

安康市人民政府办公室

2013年11月5日

附件 1

参评范围

县区组:

汉滨区 旬阳县 平利县 白河县 镇坪县 紫阳县
岚皋县 汉阴县 石泉县 宁陕县 安康高新区

政府机构组:

发改委 教育局 科技局 工信局 公安局 财政局
监察局 民政局 民宗局 司法局 审计局 交通局
人社局 国土局 环保局 规划局 住建局 文广局
水利局 农业局 林业局 扶贫局 商务局 统计局
卫生局 药监局 计生局 旅游局 体育局 安监局
信访局 人防办 招商局 物价局 盐务局 国税局
地税局 工商局 质监局 公路局 交警支队 气象局
社会保险经办机构 公积金中心

党群部门组

组织部 宣传部 统战部 政法委
政研室 机关工委 老干局 党校 档案局
人大 政协 法院 检察院 编办 工会
团委 妇联 科协 工商联 残联 文联

附件 2:

2013 年安康市政府网站绩效评估指标（一）

——市级党群机构网站评估指标

一级	二级	三级	指标说明
指标	指标	指标	
信息公开 (30)	工作动态(10)	工作动态(5)	公开本单位工作动态、领导活动等相关新闻报道;
		更新及时性(5)	本单位工作动态、领导活动等相关新闻报道的更新是否及时;
	主动公开(20)	概况信息(2)	公布本单位主要职能、办公地址、联系方式、领导信息、机构信息等内容; 主要领导信息包括:领导简历、主管工作等; 机构信息分为内设机构及直属单位信息,包括:机构名称、联系方式、处室负责人及机构主要职能等;
		政策文件(2)	公开本部门制发的普发性文件,公开及时、全面;
		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、年度工作计划及其执行情况;
		统计信息(2)	公布本单位年度统计信息、相关业务统计信息并及时更新及解读;
		部门预算(2)	公布本年度部门预算,格式规范,内容全面;
		“三公”支出(2)	公开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;
		目标责任考核(2)	公开上级下达的年度目标责任考核任务和分解落实情况;
		政府采购(2)	公开政府集中采购项目的目录、招标、中标信息;
		人事信息(2)	公布本单位人事任免、人员招录等相关信息,并及时更新;
社会公益(2)	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;		

网上办事 (15)	网上办事(10)	办事指南(5)	办事指南明确,受理机构、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、办理依据等;
		表格下载(5)	提供本单位行政许可事项所需表格的在线下载;
	人性化服务度(5)	场景导航(5)	能够快速到达(获取)目标信息,根据实际情况可通过模拟场景表现;
政民互动 (10)	咨询投诉(6)	渠道建设(3)	网站上设有政民互动渠道,能实现在线咨询、投诉渠道,且能正常使用;
		常见问题解答(1)	网站上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,方便用户快速获取所需信息;
		互动质量(2)	及时、准确、高质量的对公众咨询、投诉的问题进行答复;网站上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;网上公开的的咨询、投诉问题的答复率;
	意见征集(2)	意见征集渠道(2)	网站上有民意征集、在线调查、公示等相关渠道;
	百姓关注(2)	百姓关注(2)	对与本单位相关的公众关注度高的问题进行解答;
网站建设 (15)	网站设计(6)	网页布局(1)	首页布局;界面/图片风格;
		网站域名(1)	域名、名称规范,政府网站的域名以“gov.cn”结尾,非政府网站的域名以“.cn”结尾;
		友情链接(1)	友情链接合理丰富,且能正常使用;
		网站创新性(3)	技术手段创新、网站设计创新、组织管理创新等,如繁简转换、外文版、微博、新型终端访问等;
	特色栏目(5)	特色栏目(5)	反映本单位特色或阶段性重点工作的专题栏目;
	辅助功能(4)	网站导航(1)	具有站点地图、栏目导航、站外导航等功能,功能易用,导航准确;
		网站检索(1)	提供网站搜索引擎功能;
页面层级(2)		内容层级的复杂度,大多数内容能够在三次点击内获得;	
运行管理 (10)	网站安全(3)	网站漏洞(1)	网站有无安全漏洞;
		安全事件(2)	网站全年发生安全事件情况;
	网站响应及可	网站首页响应(1)	网站首页响应时间在国家标准范围内(要求3000ms);

	用性 (4)	网站内容页响应 (1)	网站内容页响应时间在国家标准范围内 (要求 3000ms);
		页面访问有效 (1)	网站提供的各项服务功能实时可用, 浏览页面正常, 无死链、断链页面;
		信息准确度 (1)	网站上信息无明显错误, 如: 错别字、图片错误等;
	组织管理 (3)	网站管理 (1)	网站管理机构明确, 责任落实;
		网站管理制度 (2)	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;
统计检查 (20)	公众满意度 (5)	投票统计 (5)	在市政府门户网站开设投票专栏, 并通过技术手段保证公正性;
	上级主管部门 平时检查 (5)	日常检查 (5)	由市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;
	对市政府门户网站 的保障 (10)	内容保障 (5)	对市政府门户网站的信息报送情况;
		在线访谈 (5)	

2013 年安康市政府网站绩效评估指标（二）

——市级政府机构网站评估指标

一级	二级	三级	指标说明
指标	指标	指标	
政府信息公开（37）	工作动态（5）	工作动态（2）	公开本单位工作动态、领导活动等相关新闻报道；
		更新及时性（3）	本单位工作动态、领导活动等相关新闻报道的更新是否及时；
	主动公开（22）	概况信息（1）	公布本单位主要职能、办公地址、联系方式、领导信息（领导简历、主管工作）、机构信息等内容；机构信息分为内设机构及直属单位信息（机构名称、联系方式、处室负责人及机构主要职能）等内容；
		法规文件（1）	公布与本部门工作相关的国家法律法规、地方规章、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；
		政府文件（2）	公开本部门制发的普发性文件，公开及时、全面；
		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、年度工作计划及其执行情况；
		统计信息（2）	公布本单位年度统计信息、相关业务统计信息并及时更新及解读；
		部门预算（2）	公布本年度部门预算，格式规范，内容全面；
		“三公”支出（2）	公开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（2）	公开本单位行政事业性收费项目、收费依据及收费标准；
		目标责任考核（2）	公开上级下达的年度目标责任考核任务和分解落实情况；
		政府采购（1）	公开政府集中采购项目的目录、招标、中标信息；
		重大项目（1）	公开本单位重大项目的的基本情况，包括：项目的名称、批准及建设状况等信息；
		应急管理（1）	公开本单位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（2）	公布本单位人事任免、人员招录等相关信息，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)	是否建立依申请公开栏目，能够实现在线受理，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、社会评议制度和责任追究制度，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 (1)	有信息公开指南，应包括：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；	
		信息公开目录 (2)	发布本单位信息公开目录；目录能够直接链接到信息内容，目录符合《条例》要求，应包括政府信息的索引、名称、内容概述、生成日期等内容，目录内容更新及时；	
		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；	
		公开信息检索 (1)	在信息公开目录中有公开信息检索功能；	
	网上服务 (20)	行政许可事项办理 (14)	行政许可事项 (2)	公开本单位行政许可事项名称（与市法制办公布的市级现行有效行政许可项目目录名称一致）及设定依据；
办事服务指南 (2)			办事指南明确，提供办事服务的名称、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；	
表格下载 (2)			提供本单位行政许可事项所需表格的在线下载；	
在线查询 (2)			提供行政许可事项的在线查询；	
在线申报 (3)			提供行政许可事项的网上申报；	
结果公示 (2)			对行政许可事项的办理结果进行公示；	
网上受理的行政许可率 (1)			网上受理的行政许可事项占本单位行政许可事项的比率；	

	部门服务 (4)	在线服务 (2)	有本单位相关服务事项的服务名称、表格下载、办理地址、联系方式、办理流程、提供材料等相关信息;
		在线查询 (2)	有本单位相关业务办理状态的在线查询;
	人性化服务度 (2)	场景导航 (2)	能够快速到达(获取)目标信息,根据实际情况可通过模拟场景表现;
政民互动 (10)	咨询投诉 (6)	渠道建设 (3)	网站上设有政民互动渠道,能实现在线咨询、投诉渠道,且能正常使用;
		常见问题解答 (1)	网站上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,方便用户快速获取所需信息;
		互动质量 (2)	及时、准确、高质量的对公众咨询、投诉的问题进行答复;网站上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;网上公开的的咨询、投诉问题的答复率;
	意见征集 (2)	意见征集渠道 (2)	网站上有民意征集、在线调查、公示等相关渠道;
	百姓关注 (2)	百姓关注 (2)	对与本单位相关的公众关注度高的问题进行解答;
网站建设 (10)	网站设计 (5)	网页布局 (1)	首页布局; 界面/图片风格;
		网站域名 (1)	域名、名称规范,政府网站的域名以“gov.cn”结尾,非政府网站的域名以“.cn”结尾;
		友情链接 (1)	友情链接合理丰富,且能正常使用;
		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,如繁简转换、外文版、微博、新型终端访问等;
	特色栏目 (3)	特色栏目 (3)	反映本单位特色或阶段性重点工作的专题栏目;
	辅助功能 (2)	网站导航 (1)	具有站点地图、栏目导航、站外导航等功能,功能易用,导航准确;
		网站检索 (0.5)	提供网站搜索引擎功能;
		页面层级 (0.5)	内容层级的复杂度,大多数内容能够在三次点击内获得;
运行管理 (10)	网站安全 (4)	网站漏洞 (2)	网站有无安全漏洞;
		安全事件 (2)	网站全年发生安全事件情况;
	日常维护 (3)	网站可用性 (1)	网站提供的各项服务功能实时可用,浏览页面正常,无死链、断链页面;
		网站响应速度 (1)	网站页面响应时间在国家标准范围内(要求 3000ms);
		信息准确度 (1)	网站上信息无明显错误,如:错别字、图片错误等;

	组织管理 (3)	网站管理 (1)	网站管理机构明确, 责任落实;
		网站管理制度 (2)	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;
统计检查 (13)	公众满意度 (3)	投票统计 (3)	在市政府门户网站开设投票专栏, 并通过技术手段保证公正性;
	上级主管部门 平时检查 (2)	日常检查 (2)	由市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;
	对市政府门户网站 的保障 (8)	内容保障 (3)	对市政府门户网站的信息报送情况;
		在线访谈 (5)	在线访谈栏目参与情况;

备注: 1. 本指标体系中所涉及的公开信息仅指可公开的信息内容。

2. “部门预算”和“‘三公’支出”两项计分标准为: 列入部门预算公开范围的市级部门若公开得分, 未公开不得分; 未列入公开范围的部门若公开, 另外加分, 未公开不扣分。
3. “行政收费”指标计分标准: 以市政府门户网站中公开的行政收费内容为依据进行评测, 无行政收费职能部门网站该项指标给予满分。

2013 年安康市政府网站绩效评估指标（三）

——各县区政府网站评估指标

一级	二级	三级	指标说明
指标	指标	指标	
政府信息公开 (33)	工作动态 (4)	综合新闻 (1)	公开本地工作动态、领导活动等相关新闻报道；
		更新及时性 (3)	本地新闻报道的更新是否及时；
	主动公开 (18)	概况信息 (1)	公布本县区政府地址、联系方式、领导信息（领导简历、分管工作）、机构信息（机构名称、联系方式、负责人及机构主要职能）等内容；
		法规文件 (1)	公布国家法律法规、地方规章、规范性文件，对相关法规文件以合适的方法进行分类、转载解读；
		政府文件 (3)	公开本县区政府下发的普发性文件，公开文件应及时、全面；
		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 (1)	公开本县区的发展规划（“十二五”规划）、专项规划、区域规划、年度工作计划及其执行情况；
		财政预算决算 (3)	公布本年度财政预算信息、上年度的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；
		行政收费 (1)	公开本县区行政事业性收费项目、收费依据及收费标准；
		行政许可 (1)	公开本县区政府行政许可事项的名称及设定依据，并及时更新；
		重大项目 (1)	公开本县区重大项目的的基本情况，包括：项目的名称、批准及建设状况等信息；
		应急管理 (1)	公开本县区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)	公布本县区人事任免、干部选拔、公务员招考、事业单位招聘等相关信息，并及时更新；
		政府采购 (1)	公开政府集中采购项目的目录、招标、中标信息以及实施情况；
		统计信息 (1)	公布本县区年度统计信息、相关业务统计信息并及时更新及解读；
		社会公益 (1)	公布本县区社会公益事业的建设情况，包括：组织或参与的社会公益活动信息，如社会捐助、抢险救灾等；
	依申请公开 (3)	渠道建设 (1)	是否建立依申请公开栏目，能够实现在线受理，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	信息公开规定 (1)	有信息公开规定；

	(8)	监督保障 (1)	建立政府信息公开工作考核制度、社会评议制度和责任追究制度, 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)	有信息公开指南, 应包括: 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;
		信息公开目录 (2)	发布本单位信息公开目录; 目录能够直接链接到信息内容, 目录符合《条例》要求, 应包括政府信息的索引、名称、内容概述、生成日期等内容, 目录内容更新及时;
		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;
		公开信息检索 (1)	在信息公开目录中有公开信息检索功能;
网上办事 (25)	行政许可事项 办理 (11)	办事服务指南 (2)	办事指南明确, 提供办事服务的名称、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、办理依据等;
		表格下载 (2)	提供本县区行政许可事项所需表格的在线下载;
		在线查询 (2)	提供行政许可事项的在线查询;
		在线申报 (2)	提供行政许可事项的网上申报;
		结果公示 (2)	对行政许可事项的办理结果进行公示;
		网上受理的行政许可率 (1)	网上受理的行政许可事项占本县区行政许可事项的比率;
	民生服务 (12)	社会民生 (10)	提供教育服务、社保服务、就业服务、医疗服务、住房保障、交通服务、证件办理、企业服务、资质认定、婚育收养、公用事业、经营纳税等民生服务;
		监督检查 (2)	公开与本地民生领域相关的监督检查;
	人性化服务度 (2)	场景导航 (2)	能够快速到达(获取)目标信息, 根据实际情况可通过模拟场景表现;
	政民互动 (10)	咨询投诉 (6)	渠道建设 (3)
常见问题解答 (1)			网站上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, 方便用户快速获取所需信息;
互动质量 (2)			及时、准确、高质量的对公众咨询、投诉的问题进行答复; 网站上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; 网上公开的的咨询、投诉问题的答复率;
意见征集 (2)		意见征集渠道 (2)	网站上有民意征集相关渠道;
百姓关注 (2)		百姓关注 (2)	对与本县区相关, 公众关注度高的问题及时进行解答;
网站设计 (5)		网页布局 (1)	首页布局; 界面/图片风格;
	网站域名 (0.5)	域名、名称规范, 政府网站的域名以“gov.cn”结尾, 非政府网站的域名以“.cn”结尾;	
	友情链接 (1.5)	友情链接合理丰富, 且能正常使用;	

网站建设 (10)		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, 如繁简转换、外文版、微博、新型终端访问等;
	特色栏目 (3)	特色栏目 (3)	反映本县区特色或阶段性重点工作的专题栏目;
	辅助功能 (2)	网站导航 (1)	具有站点地图、栏目导航、站外导航等功能, 功能易用, 导航准确;
		网站检索 (0.5)	提供网站搜索引擎功能;
		页面层级 (0.5)	内容层级的复杂度, 大多数内容能够在三次点击内获得;
运行管理 (10)	网站安全 (4)	网站漏洞 (2)	网站有无安全漏洞;
		安全事件 (2)	网站全年发生安全事件情况;
	日常维护 (3)	网站可用性 (1)	网站提供的各项服务功能实时可用, 浏览页面正常, 无死链、断链页面;
		网站响应速度 (1)	网站页面响应时间在国家标准范围内 (要求 3000ms);
		信息准确度 (1)	网站上信息无明显错误, 如: 错别字、图片错误等;
	组织管理 (3)	网站管理 (1)	网站管理机构明确, 责任落实;
网站管理制度 (2)		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;	
统计检查 (12)	公众满意度 (3)	投票统计 (3)	在市政府门户网站开设投票专栏, 并通过技术手段保证公正性;
	对市政府门户网站的保障 (9)	内容保障 (3)	对市政府门户网站的信息报送情况等;
		在线访谈 (6)	积极利用市政府门户网站在线访谈系统开展在线访谈, 与市政府门户网站联合开展在线访谈节目情况;