

安政办发〔2012〕127号

2012

各县区人民政府，市政府各工作部门、各直属机构：

现将《2012年安康市政府网站绩效评估指标》印发给你们，请结合实际，进一步做好政府网站建设和管理工作。

自2007年起，我市已连续5年对全市政府网站进行绩效评估，通过评估，全市政府网站建设水平及网站安全防护能力得到了显著提高，对发挥政府网站政务公开和政务服务平台作用，促进服务型政府建设起到了积极作用。

2012年政府网站评估工作，将于12月1日正式开始，12月31日正式结束，1月初通报评估结果。请各参评单位对本单位门户网站的建设管理情况进行自查，并于11月30日前将自查报告

报送市政府电子政务办公室。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。

附件： 1、2012 年全市政府网站绩效评估参评范围
2、2012 年安康市政府网站绩效评估指标

安康市人民政府办公室

2012 年 9 月 20 日

附件 1

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

2012

——市级党群机构网站评估指标

一级 指标	二级 指标	三级 指标	指标说明
信息公开 (20)	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	咨询投诉(4)	咨询投诉渠道(1)	网站上设有咨询、投诉渠道，且能正常使用；

(10)		咨询投诉答复及时性 (1)	对咨询、投诉的问题及时回复；
		咨询投诉答复率 (1)	网上公开的咨询、投诉问题的回复率；
		咨询投诉互动质量 (1)	对公众咨询投诉问题答复的质量情况；
	意见征集 (2)	意见征集渠道 (1)	网站上有民意征集相关渠道；
		意见征集答复率 (1)	对征集意见的回复率；
	领导信箱 (2)	领导信箱渠道 (1)	公布行政领导信箱；
		领导信箱答复率 (1)	领导信箱的回复率；
	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；
网站内容维护 (15)	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；
		工作动态更新及时性 (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；
	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；
网站建设 (10)	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；
	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；
	网站响应及可用性 (5)	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）；
		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 (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；
政府网站主管部门统计检查 (20)	公众满意度 (5)	投票统计	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；
	政府网站主管部门平时检查 (5)	日常检查	由政府网站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)	

2012

——市级政府机构网站评估指标

一级 指标	二级 指标	三级 指标	指标说明
政府信息公开 (32)	主动公开 (23)	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、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;
		法规文件 (1.5)	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 (1.5)	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 (1.5)	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 (1.5)	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;

		依申请公开指南（1）	公开有依申请公开指南内容，包括：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）；	
		在线受理（1）	实现在线受理依申请公开信息并及时回复；	
	公开规范性（6）	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；	
		信息公开规定（0.5）	有信息公开规定；	
		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、电子邮箱等内容；	
		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；	
		监督保障（0.5）	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；	
		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（20）	行政许可事项办理（14）	办事服务指南（2）	办事指南明确，提供办事服务的名称（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）、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；	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18分；
		行政许可事项的表格下载（2）	提供本单位行政许可事项所需表格的在线下载；	
		行政许可事项的在线查询（3）	提供行政许可事项的在线查询；	
		行政许可事项的在线申报（3）	提供行政许可事项的网上申报；	
		行政许可事项的公示（3）	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（4）	咨询投诉渠道（1）	网站上设有咨询、投诉渠道，且能正常使用；
咨询投诉答复及时性（1）			对咨询、投诉的问题及时回复；	
咨询投诉答复率（1）			网上公开的咨询、投诉问题的回复率；	
咨询投诉互动质量（1）			对公众咨询投诉问题答复的质量情况；	

	意见征集 (2)	意见征集渠道 (1)	网站上有民意征集相关渠道;
		意见征集答复率 (1)	对征集意见的回复率;
	领导信箱 (2)	领导信箱渠道 (1)	公布行政领导信箱;
		领导信箱答复率 (1)	领导信箱的回复率;
	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;
内容维护 (7)	行业新闻 (2)	行业新闻 (1)	公开本行业相关新闻报道;
		行业新闻更新及时性 (1)	本单位相关的行业新闻报道的更新是否及时;
	工作动态 (3)	工作动态 (1)	公开本单位工作动态、领导活动等相关新闻报道;
		工作动态更新及时性 (2)	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;
	特色栏目 (2)	特色栏目 (2)	反映本单位特色或阶段性重点工作的专题栏目;
网站建设 (7)	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;
	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 (9)	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;
	网站响应及可用性 (4)	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);
		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 (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;
政府网站主管部门统计检查 (15)	公众满意度 (5)	投票统计	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;
	政府网站主管部门平时检查 (2)	日常检查	由政府网站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。

2012

——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 (37)	主动公开 (29)	概况信息 (1)	公布本县区政府地址、联系方式、领导信息、机构信息等； 主要领导信息包括：领导简历、分管工作等； 机构信息包括：机构名称、联系方式、负责人及机构主要职能等；
		法规文件 (1.5)	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 (2)	公开本县区政府下发的普发性文件，公开文件应及时、全面；
		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；
		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；
		财政预算决算 (2)	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；
		“三公”支出 (1)	公开本县区全年的因公出国（境）费、公务用车购置及运行维护费、公务接待费；
		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；
		目标责任考核 (1.5)	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、中标信息以及实施情况；
		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；
		城乡建设 (1)	公布本县区城乡建设和规划信息并及时更新；
		监督检查 (1)	公布本县区环境保护、公共卫生、安全生产、食品药品、产品质量的监督检查情况；
		土地征用房屋拆迁 (1)	公开本县区土地征用、房屋拆迁信息，包括：相关补偿、步骤、费用的标准及发放情况；
		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；

		三农信息（2）	公开农业、农村、农民相关政策、措施和实施情况并及时更新；
		社区信息（1）	公布关于社区建设、管理方面的信息情况；
		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；
		教育领域（1）	对本县区教育情况有明确说明，包括：教育相关政策，学校、图书馆、体育馆相关信息等；
		社保领域（1）	本县区相关的社会保险服务、社会福利服务、社会救助、优抚安置等方面信息；
		就业领域（1）	职业技能、就业安置、自主创业、劳动权益等方面信息；
		医疗领域（1）	看病就医、健康服务、医疗保障等方面信息；
		住房领域（1）	保障性住房申请、商品房买卖、商品房租赁、公积金等方面信息；
		交通领域（1）	公共交通、出行路况与交通设施等方面信息；
	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；
		依申请公开指南（1）	公开有依申请公开指南相关信息，包括：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）；
		在线受理（1）	实现在线受理依申请公开信息并及时回复；
	公开规范性（5）	信息公开目录（2）	发布本县区信息公开目录；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；
		信息公开规定（0.5）	有信息公开规定；
		信息公开指南（0.5）	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、电子邮箱等内容；
		信息公开年报（0.5）	按时公布本地政府信息公开工作年度报告；
		监督保障（0.5）	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；
		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（16）	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；
		行政许可事项的表格下载（2）	提供本县区行政许可事项所需表格的在线下载；
		行政许可事项的在线查询（2）	提供行政许可事项的在线查询；

		行政许可事项的在线申报（2）	提供行政许可事项的网上申报；
		行政许可事项的结果公示（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；
	便民服务（3）	信息查询（3）	实用信息、生活信息等查询，如社会保险查询、天气查询等；
	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（4）	咨询投诉渠道（1）	网站上设有咨询、投诉渠道，且渠道均能正常使用；
		咨询投诉答复及时性（1）	对咨询、投诉的问题及时回复；
		咨询投诉答复率（1）	对咨询、投诉的问题的回复率；
		咨询投诉互动质量（1）	对公众咨询投诉问题答复的质量情况；
	意见征集（2）	意见征集渠道（1）	网站上有民意征集相关渠道；
		意见征集答复率（1）	对征集意见的回复率；
	领导信箱（2）	领导信箱渠道（1）	公布行政领导信箱；
		领导信箱答复率（1）	领导信箱的回复率；
	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；
内容维护 （8）	地市新闻（2）	地方新闻（1）	公开本县区相关新闻报道；
		地方新闻更新及时性（1）	本县区新闻报道的更新是否及时；
	工作动态（3）	工作动态（1）	公开本县区工作动态、领导活动等相关新闻报道；
		工作动态更新及时性（2）	本县区工作动态、领导活动等相关新闻报道的更新是否及时；
	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；
网站建设 （7）	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；
	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（5）	网站漏洞（1）	网站有无安全漏洞；
		安全事件（4）	网站全年发生安全事件情况；
	网站响应及可用性（3）	网站首页响应（0.5）	网站首页响应时间在国家标准范围内（要求为 3000ms）；
		网站内容页响应（0.5）	网站内容页响应时间在国家标准范围内(要求为 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（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；
政府网站 主管部门 统计检查 （12）	公众满意度（3）	投票统计	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；

抄送：市委各工作部门，市人大常委会办公室，市纪委办公室，

市政协办公室，安康军分区。

市中级人民法院、检察院，各人民团体，各新闻单位。

中、省驻安各单位。

安康市人民政府办公室

2012 年 9 月 20 日印发